

## **Bijlage 3: Verwerking van de enquêtes.**

### **A: Inzet van vrijwilligers in Vlaanderen**

Voor Vlaanderen werden er in november 2003 in totaal 301 adressen aangeschreven. Daarvan kregen we 54 enquêtes terug. De enquêtes werden in de volgende types van organisaties ondergebracht en verwerkt.

1. Centra voor basiseducatie
2. Lokale opvanginitiatieven van de OCMW's
3. Opvangcentra voor asielzoekers
4. Vrijwilligersorganisaties
5. Migrantverenigingen
6. Overige organisaties

De resultaten hiervan worden hieronder weergegeven.

#### **1. Centra voor basiseducatie (CBE's)**

Verstuurde enquêtes: 29

Aantal respondenten: 14, waarvan er 12 met vrijwilligers werken

##### **1.1 Organisatie**

In 1990 gingen de centra voor basiseducatie van start. Er zijn in Vlaanderen 29 centra voor basiseducatie. Dit zijn educatieve voorzieningen voor laaggeschoolde en educatief achtergestelde volwassenen. Bij decreet is de scholingsgraad vastgelegd op het niveau geen getuigschrift tweede graad secundair onderwijs of maximum tien jaar onderwijs in het land van herkomst voor migranten. Het cursusaanbod van de basiseducatie is voor meer dan de helft ingevuld door cursussen NT2. De cursussen worden gegeven door professionele educatieve krachten.

Het merendeel van de centra voor basiseducatie die op onze enquête reageerden (12 van de 14), werken met vrijwilligers. Voor de inzet van deze vrijwilligers werken zij echter niet samen met andere partners.

##### **1.2 Taken**

De centra voor basiseducatie zetten hun vrijwilligers veelal in als hulp voor de officiële leerkracht NT2. Het is vrijwel altijd de taak van de vrijwilliger om cursisten individueel te begeleiden tijdens de lessen. Bij een aantal centra is er sprake van remediëren (6 van de 14).

Enkele centra voor basiseducatie geven aan dat ze dankzij de vrijwilligers kunnen differentiëren (2), heterogene groepen samenstellen (1) of extra begeleiding geven aan trage cursisten (1). Daarnaast

vervullen de vrijwilligers nog diverse andere taken zoals conversatiepartner zijn voor anderstalige cursisten (2), voor ondersteuning zorgen in het open leercentrum (3) of in het talenpracticum(1), en logopedie geven.

In enkele centra (2 van de 14) worden de vrijwilligers ingezet als zelfstandige lesgever voor een groep of als conversatiepartner voor een groep (1 van de 14). In één centrum wordt er sporadisch op de vrijwilliger een beroep gedaan als gastspreker.

### **1.3 Doelgroep**

Bij dekreet is vastgelegd dat centra voor basiseducatie enkel werken met laagopgeleide volwassenen. Dit is eveneens van toepassing voor de vrijwilligers, zegt men: ook zij houden zich enkel bezig met laaggeschoolden. Anderstaligen jonger dan 18 jaar worden doorverwezen naar het reguliere onderwijs, maar verder varieert de doelgroep erg qua leeftijd. Bij de laagopgeleiden bereikt men veelal ook analfabeten of andersalfabeten. Eén centrum richt zich ook tot middenopgeleiden.

De centra voor basiseducatie werken zowel met nieuwkomers als met oudkomers. Enkele centra bereiken uitsluitend oudkomers (2) of nieuwkomers (1).

Twee centra voor basiseducatie geven aan dat ze zich uitsluitend tot mensen met officiële verblijfsvergunningen richten; bij de andere centra kunnen in de groepen ook mensen zonder papieren terecht.

Een paar centra merkt op dat er allochtonen kunnen zitten in groepen met overwegend autochtonen.

### **1.4 Werving en selectie**

Aan de vrijwilligers in de basiseducatie worden heel wat eisen gesteld. Alle centra die vrijwilligers inzetten, verwachten natuurlijk dat deze begrip hebben voor andere gebruiken en gewoonten bij de allochtonen. Maar daarnaast moeten zij zich ook kunnen inleven in de problematiek van laaggeschooldheid, zegt iemand. En uiteraard vermeldt het merendeel van de centra voor basiseducatie dat ze een goede beheersing van het Nederlands verwachten (9 van de 14).

Al wordt de vrijwilliger meestal ingezet als medewerker van een beroepskracht, toch dient deze, volgens het merendeel van de centra (9 van de 14), vaardig te zijn in het werken met groepen. Daarom, wordt in de enquête opgemerkt, zoeken ze mensen die kunnen samenwerken en bereid zijn om methoden van het centrum te gebruiken. De helft van de centra die de enquête beantwoordden, rekenen er ook op dat de vrijwilligers zelfstandig kunnen werken.

Verder wordt er ook een zekere beschikbaarheid verwacht. Er wordt aan de vrijwilligers gevraagd dat ze zich voor een langere termijn (vb. 1 jaar) engageren (10 van de 14) en gedurende minimum één (9 van de 14) of twee (1 van de 14) dagdelen per week beschikbaar zijn. Vrijwilligers moeten een zekere continuïteit kunnen garanderen (10 op 14).

Meedoen aan deskundigheidsbevordering blijkt veelal geen vereiste om als vrijwilliger te functioneren (4 op de 14); al wordt er door één centrum wel vermeld dat zij van de vrijwilliger verwachten dat deze een introductie cursus volgt. Slechts een tweetal centra voor basiseducatie vinden onderwijservaring en/of diploma en/of ervaring in het geven van taallessen belangrijke selectiecriteria.

Twee centra voor basiseducatie merken terecht op dat veel zin hebben in het werk, enthousiasme, creativiteit en geduld belangrijke kwalificatiecriteria zijn.

Wat de knelpunten betreft lopen de meningen nogal uiteen. Zo vinden 5 centra dat er helemaal geen knelpunten zijn, terwijl een zelfde aantal centra vinden dat de activiteiten een (grote) deskundigheid vragen die de vrijwilligers niet altijd hebben. Slechts een enkele keer geven centra aan dat er onvoldoende kanalen zijn om vrijwilligers te vinden (1) of dat er te weinig geschikte vrijwilligers zijn die zich aanmelden (2). Het grote verloop onder de vrijwilligers (1) en/of het feit dat wederzijdse verwachtingen van vrijwilligers en centra niet altijd overeen komen (2), wordt door een kleine minderheid van de centra als een probleem ervaren. Het moeilijkste is, zo wordt er in de enquête vermeld, om op korte termijn vrijwilligers te vinden voor vooraf vastgelegde momenten.

### **1.5 Inwerken**

Vrijwel altijd wordt de inwerking van de nieuwe vrijwillige docenten opgenomen door een deskundige taaldocent. Enkele centra betrekken hierbij ook de algemene coördinator (3) of de NT2 coördinator (3); in 1 centrum komt er daarnaast zelfs nog een deskundige vrijwilliger aan te pas. In een enkel geval is de inwerking een zaak van de algemene coördinator én van het hele NT2-team.

### **1.6 Deskundigheidsbevordering**

Scholing en deskundigheidsbevordering van vrijwilligers blijkt in de meeste centra geen prioriteit. Toch zijn er een aantal centra waar een vorming specifiek voor vrijwilligers wordt opgezet. De bijeenkomsten gaan dan over doelgroep, methodieken, cursusaanbod en ontwikkelingen in het centrale aanbod t.a.v. anderstaligen.

Eén centrum organiseert ook 3 maal per jaar een overleg over leesbevordering en knelpunten. Daarnaast voorzien ze ook intervisie en zelfstudie.

Knelpunten die genoemd worden zijn: te weinig aanbod om vrijwilligers voldoende bij te scholen, geen financiële middelen en gebrek aan tijd, weinig interne begeleiding en vrijwilligers die niet geneigd zijn om zich bij te scholen. Dit laatste moet misschien gekoppeld worden aan de opmerking dat het niet haalbaar is om vrijwilligers op maat te ondersteunen. Een viertal respondenten stellen dat er geen problemen zijn met betrekking tot dit onderwerp.

## 1.7 Faciliteiten

De centra voor basiseducatie beschikken over heel wat materiële voorzieningen. Naast lesruimtes heeft men veelal ook een openleercentrum met computers. Slechts in één enkel geval is de afstand naar het openleercentrum en de computers te groot. Cassetterecorders, woordenboeken en kopieerfaciliteiten zijn er vrijwel altijd. Daarnaast beschikken verschillende centra nog over een materialenbank. Enkele centra hebben ook video en TV, overhead, LCD. Eén centrum laat ons weten dat de vrijwilligers ook een onkosten- en verplaatsingsvergoeding krijgen.

Er wordt vrijwel altijd met eigengemaakte lesmaterialen gewerkt. Als men handboeken gebruikt, dan gaat dit vooral over materiaal voor de basiseducatie zoals Spreekrecht (5), Alfa (5) en Breekijzer (4). Daarnaast worden er ook diverse andere NT2-leermiddelen genoemd zoals Vanzelfsprekend, Een zekere woordenschat, Bonte Was, Codekraker, Tempo, 7/43, Alfaflex, Beter lezen. Maar het gebruik hiervan is beperkt. In een enkel geval werkt men met de krant Wablieft en of met het Stenverts remediëringmateriaal.

Wat materiële voorzieningen betreft zijn er in de meeste centra niet veel knelpunten. Enkele centra geven aan dat er te weinig lesmaterialen en leermiddelen in omloop zijn. (4) Een gelijk aantal centra beschikt over te weinig lesruimtes. Twee respondenten ondervinden ook knelpunten op vlak van eigengemaakte leermiddelen en lesmaterialen. Faciliteiten zoals computers, cassetterecorders, woordenboeken zorgen slecht in een enkel geval voor een probleem. Eén centrum vermeldt ook specifieke tekorten aan leesteksten op verschillende niveaus die geschikt voor volwassenen voor een leerwerkplaats; of teksten op cassette om thuis in te oefenen.

## 1.8 Deskundigheid

De centra vinden hun vrijwilligers in het algemeen deskundig genoeg om hun taken uit te voeren. Een kleine minderheid van de centra vinden hun vrijwilligers 'matig' deskundig. Dit komt, zo zegt een respondent, doordat de deskundigheid wordt opgebouwd tijdens het vrijwilligerswerk. De tekorten die er dan toch liggen zijn, in iets meer dan de helft van de centra waar vrijwilligers werken, gebrek aan didactische vaardigheden en te weinig kennis van zowel achtergronden van anderstaligen als methoden en leermiddelen om de taalvaardigheid te verbeteren. Soms zijn de vrijwilligers niet vaardig genoeg in het omgaan met groepen. Enkele centra ervaren ook knelpunten m.b.t. corrigeren van fouten in de taalvaardigheid en beoordeling van vorderingen en toetsing. Het valt op dat 2 centra, ook al noemen ze hun vrijwilligers deskundig, toch tekorten ervaren op al deze vlakken. Men stelt echter dat het hier om geringe tekorten gaat die wellicht niet zo belangrijk worden geacht.

In de centra voor basiseducatie heeft men een eigen model om vrijwilligers in te zetten, schrijft iemand. De vrijwilliger wordt niet gelijkgesteld aan de beroepskracht. De taak van de vrijwilliger is erg afgebakend en hierdoor ondervinden ze geen knelpunten.

## 1.9 Effecten van de activiteiten

Door het inzetten van vrijwilligers kunnen de centra beter onderwijs op maat aanbieden en meer cursisten van individuele begeleiding voorzien. Het wordt mogelijk om te werken aan hiaten bij de cursisten. Zo neemt de taalvaardigheid van de anderstaligen toe. Daarnaast worden er sporadisch nog andere effecten vernoemd zoals:

- meer diversiteit in aanbod Nederlandse taal;
- het zelfvertrouwen bij de anderstaligen neemt toe;
- de motivatie van de anderstaligen verbetert;
- de kennis over België neemt toe;
- de drempel voor reguliere cursussen wordt erdoor verlaagd;
- het aangeboden traject kan verlengd worden.

## 1.10 Behoeftte aan ondersteuning

De meeste centra menen dat er een ondersteuningsbehoefte is zowel op lokaal als op centraal niveau.

Op lokaal niveau hebben de helft van de centra behoefte aan meer scholingsmogelijkheden en deskundigheidsbevorderende activiteiten. Iets minder dan de helft van de centra willen een grotere financiële armslag voor de activiteiten en een betere begeleiding van de vrijwilligers. Ook meer leermiddelen en lesmaterialen waarvan vrijwilligers gebruik kunnen maken, staan bij enkele centra op het verlanglijstje.

Op centraal niveau zou de helft van de centra willen dat er nieuwe modellen en methodieken ontwikkeld worden voor het inzetten van vrijwilligers bij taalactiviteiten. Bijna alle centra die deskundigheidsbevorderende activiteiten willen op lokaal niveau, willen dit ook op centraal niveau. Een 5-tal centra ziet ook werk aan de winkel voor het sensibiliseren voor het vrijwilligerswerk met anderstaligen. Op de vierde plaats ziet men het ontwikkelen van leermiddelen en lesmaterialen gericht op de verschillende taken van de vrijwilliger. (4 centra) De overige categorieën scoren in mindere mate. Eén centrum vindt ook dat er zou moeten werk gemaakt worden van betere statuten voor de vrijwilligers.

## 1.11 Redenen om vrijwilligers in te zetten

De centra zien bijna allemaal het gebruik maken van vrijwilligers als aanvulling op het reguliere taalonderwijs: vrijwilligers kunnen worden ingezet voor intensieve en individuele begeleiding, of voor taken die onbetaalbaar zijn wanneer ze door beroepskrachten worden uitgevoerd.

Slechts enkele centra moeten uit noodzaak een beroep doen op vrijwilligers. Vanwege de financiële beperkingen kunnen geen professionele taaldocenten worden aangetrokken. Zij vinden evenwel dat het onderwijs van het Nederlands eigenlijk moet uitgevoerd worden door goed opgeleide en bevoegde docenten.

### 1.12 Hoe kunnen vrijwilligers het beste worden ingezet?

Men ziet de vrijwilligers steeds functioneren onder de supervisie van een educatieve medewerker, die verantwoordelijk blijft voor het leerproces, de leerinhoud en de methodiek. (Het decreet laat ook niet toe dat vrijwilligers zelfstandig een groep begeleiden.)

Specifieke taken voor vrijwilligers die vermeld worden, zijn:

- het individueel ondersteunen en remediëren van cursisten in co-begeleiding om zo grote niveaoverschillen in een groep op te vangen;
- conversatielessen voor studenten of afgestudeerden (om het Nederlands te onderhouden);
- het (mee) begeleiden van buitenschoolse opdrachten;
- taalactivering op wijkniveau (onderhouden van kennis en vaardigheden);
- het oefenen van bepaalde vaardigheden naast de les;
- ondersteuning en individuele begeleiding van zwakke cursisten in alfagroepen.

### 1.13 Slotopmerkingen en suggesties

De volgende opmerkingen werden door de respondenten gegeven:

- *“Het is interessant om te werken met een peter of meter voor de vrijwilligers.”*
- *“Bij NT2 wordt door de manier van lesgeven (klassikaal of in subgroepjes) minder met vrijwilligers gewerkt dan bij de andere sporen in de basiseducatie.”*
- *“Er werken ook vrijwilligers los van het centrum aan NT2. Deze komen dan sporadisch wel naar het centrum voor basiseducatie met een vraag naar lesmaterialen en ondersteuning. Het is niet goed om laaggeschoolden op deze manier NT2 te geven. Het kan wel binnen de asielcentra om mensen aan te zetten tot conversatie, maar hiervoor dient men niet het lesmateriaal van de basiseducatie te gebruiken. Alfabetiseren is uitgesloten.”*

## 2. Lokale opvanginitiatieven (LOI's) van de OCMW's;

Verstuurde enquêtes: 109

Aantal respondenten: 21, waarvan er 14 vrijwilligers inzetten

### 2.1 Organisatie

De LOI's kaderen binnen de opvang van asielzoekers.

Asielzoekers worden vanaf de dag van hun asielaanvraag toegewezen aan een opvangcentrum (zie organisatietype 3) of aan een lokaal opvanginitiatief. Omdat er in de bestaande opvangcentra soms niet genoeg plaats is om alle nieuwe asielzoekers op te vangen, kunnen gemeenten een overeenkomst sluiten met de federale overheid om lokale opvanginitiatieven te organiseren. Een groot deel van de gemeenten vangt dan ook in opdracht van de federale overheid asielzoekers op. De OCMW's van die gemeenten organiseren de lokale opvanginitiatieven. Dit zijn meestal gemeubelde privé-woningen met de nodige faciliteiten, zodat de asielzoekers kunnen instaan voor hun dagelijkse basisbehoeften. Het OCMW moet zorgen voor de sociale en medische begeleiding van de LOI-bewoners. In lokale opvanginitiatieven ontvangen asielzoekers enkel materiële hulpverlening van de gemeente.

Deze vorm van opvang is bedoeld voor asielzoekers in de ontvankelijkheidsfase. LOI-bewoners kunnen in het gegrondheidsonderzoek wel beslissen om in hun LOI te blijven wonen.

De 21 binnengekomen reacties komen alle van OCMW's van kleinere gemeenten of steden, voornamelijk uit de provincie Antwerpen. 'Er zijn niet zoveel Lokale Opvanginitiatieven die met vrijwilligers werken', schrijft Kim Vandenheuvel van Fedasil en verder: 'Zone Antwerpen is de zone waar het meest met vrijwilligers gebeurt'.

Bij die 21 OCMW's wordt er op 14 plaatsen een beroep gedaan op vrijwilligers om met allochtonen te werken, voornamelijk bij de werking van hun Lokale Opvanginitiatieven. Het merendeel van deze OCMW's (9 van de 14) werken hierbij niet met andere organisaties samen. De overige werken wel samen met diverse andere partners zoals centra voor basiseducatie, centra voor volwasseneneducatie, vrijwilligersorganisaties (vb. de Mindermobielencentrale), welzijnsinstellingen waaronder onthaalbureaus en een vluchtelingenwerkgroep.

### 2.2 Taken

Binnen de OCMW's kunnen vrijwilligers heel diverse taken uitvoeren. Vooreerst kunnen zij ingezet worden als zelfstandig lesgever of als conversatiepartner; in één op één situaties of voor een groep (10 van de 14 OCMW's). Het aantal dat op die manier worden ingezet varieert van 1 tot 10 personen per OCMW.

Soms werken vrijwilligers ook aanvullend bij het reguliere taalonderwijs. Zo helpen zij bij huiswerk, individuele begeleiding en remediëring. Eén van de respondenten vertelt ons ook dat vrijwillige lesgevers vaak tegelijkertijd andere taken vervullen. Bij het merendeel van de OCMW's doen vrijwilligers ook begeleiding bij introductie-activiteiten of maatschappelijke participatie (9 van de

14). Zij vertellen de asielzoekers waar ze wat kunnen vinden in hun directe woonomgeving, hoe mensen met elkaar omgaan enz. Soms fungeren zij ook als vertrouwens- en/of contactpersoon voor de asielzoekers en ondersteunen hen soms ook bij het leggen van contacten met instellingen. In een klein aantal centra(3) zijn ze zelfstandig docent maatschappelijke oriëntatie. Vaak worden allerlei vormings- en ontspanningsactiviteiten ook door vrijwilligers begeleid. Het gaat dan over fiets-, naai-, en kooklessen, sportactiviteiten, uitstappen en andere culturele activiteiten.

### **2.3 Doelgroep**

De OCMW's werken met alle in de enquête aangegeven doelgroepen. De anderstaligen zijn meestal asielzoekers van diverse leeftijden en met diverse opleidingen. Bij 2 OCMW's worden vrijwilligers ingezet voor bijzondere doelgroepen zoals mindermobielen of bewoners van een woon- en zorgcentrum, waaronder anderstaligen.

### **2.4 Werving en selectie**

Wanneer de OCMW's vrijwilligers inzetten, dan wil de meerderheid hiervan ook kunnen rekenen op een zekere beschikbaarheid (minimum 1 of 2 dagdelen per week) en/of continuïteit/ beschikbaarheid voor langere termijn.

Indien de vrijwilligers fungeren als hulp bij maatschappelijke oriëntatie en participatie hecht men vooral belang aan het zelfstandig kunnen werken en het respect hebben voor andere gewoonten en gebruiken van de allochtonen."De vrijwilligers moeten ook een zekere interesse hebben", schrijft een respondent.

Dit ligt anders bij de zelfstandige lesgevers. Van hen wordt op zijn minst ook verwacht dat zij de Nederlandse taal goed beheersen (4), of met groepen kunnen werken (2). Er zijn echter niet zoveel OCMW's die daarnaast nog een zekere didactische bekwaamheid verwachten van hun vrijwillige zelfstandige lesgevers. Voor iets meer dan de helft van de OCMW's volstaan bovenvernoemde selectiecriteria (6 van de 11 OCMW's die vrijwilligers als zelfstandige lesgevers inzetten). De vrijwilligers van de andere OCMW's hebben bij aanvang al een zekere ervaring met taallessen en/of een zekere onderwijservaring.

Waar de vrijwilligers ingezet worden voor bijzondere doelgroepen, vereist dit uiteraard ook andere bekwaamheden: vb. beschikken over een rijbewijs B om mindermobielen te vervoeren en voeling hebben met ouderen om in een woon- en zorgcentrum te werken.

Bij 2 OCMW's moeten alle vrijwilligers ook meedoen aan deskundigheidsbevordering.

Wat de knelpunten betreft ervaren de helft van de OCMW's die vrijwilligers inzetten, er geen met betrekking tot werving en selectie. Enkele OCMW's (3) vinden dat de activiteiten een grote deskundigheid vragen van de vrijwilligers die zij niet altijd hebben. Evenveel OCMW's ervaren dat er zich weinig vrijwilligers komen aanbieden. Vooral de woensdagnamiddagen, zo stelt nog een ander OCMW, zijn moeilijk in te vullen.

## 2.5 Inwerking

De inwerking van de nieuwe vrijwilliger is veelal een opdracht van de algemene coördinator. In enkele OCMW's is het of de taaldocent, of een andere deskundige vrijwilliger of de maatschappelijke assistente die deze taak op zich neemt. De nieuwe vrijwilliger wordt meestal onthaald met een intakegesprek. De vrijwilliger krijgt dan vaak informatie over de lesgroep en soms ook een informatiepakket

De verdere inwerking gebeurt via een introductiebijeenkomst of -cursus (6 van de 11 OCMW's) en /of er zijn momenten voorzien waar de vrijwilliger kan overleggen met de taaldocent. Hierbij kan het gaan om een incidenteel gesprek tot 3 à 4 gesprekken of een maandelijks of zelfs wekelijks gesprek. In één OCMW doet de lesgever 4 lesbezoeken alvorens zelf van start te gaan.

Sommige OCMW's duiden ook een mentor aan voor de nieuwe vrijwilligers (3). Bij meer dan de helft van de OCMW's waar vrijwilligers met allochtonen werken (6) kunnen de vrijwilligers participeren aan het teamoverleg. Eén OCMW organiseert driemaandelijks een 'vrijwilligerscomité'.

## 2.6 Deskundigheidsbevordering en -begeleiding

De meeste OCMW-vrijwilligers participeren aan specifieke scholingsbijeenkomsten of intervisies. Deze gaan dan meestal over de vrijwilliger in relatie met de doelgroep waarmee ze werken: over vreemde culturen en cultuurverschillen, omgaan met asielzoekers en vluchtelingen, waar grenzen stellen in de begeleiding, mogelijke taken voor een vrijwilliger, enz. Daarnaast komen in een enkel geval ook onderwerpen als kansarmoede en asielbeleid aan bod. Opvallend is dat er geen bijeenkomsten voorzien worden met betrekking tot het geven van NT2. Hierbij is het volgende citaat wel interessant: *'Onze mensen geven enkel bijkomende lessen aan mensen die ofwel nog niet ingeschreven zijn in het normale lescircuit en tijdens vakanties. Bijscholing is geen prioriteit wat het lesgeven betreft.'*

De helft van de OCMW's vermeldt als knelpunt dat er te weinig interne begeleiding is voorzien. Ongeveer evenveel OCMW's signaleren dat er weinig aanbod is om vrijwilligers voldoende bij te scholen.

Te weinig geld, stellen 3 OCMW's vast. Twee andere OCMW's signaleren echter dat de vrijwilligers niet geneigd zijn om zichzelf bij te scholen. Bij deze laatste wordt door één van de respondenten opgemerkt dat er een te grote verscheidenheid aan taken is. De andere stelt dat de bijscholing gebeurt door de maatschappelijke assistente van de doelgroep, maar *'de maatschappelijk assistenten hebben zelf weinig knowhow om vrijwilligers te begeleiden.'*

Er zijn nog andere knelpunten die telkens door een ander OCMW worden vernoemd, zoals: geen geld en tijd om vrijwilligers op te leiden, weinig studiemateriaal ter beschikking en tijdsgebrek bij de vrijwilliger zelf.

Drie OCMW's echter, waarvan er één met zelfstandige lesgevers werkt, zeggen dat er eigenlijk geen knelpunten zijn.

## 2.7 Faciliteiten

De OCMW's hebben meestal een eigen lesruimte en er is ook een mogelijkheid om te kopiëren. Meer dan de helft van de vrijwillige lesgevers heeft een cassetterecorder en woordenboeken ter beschikking.

De meeste vrijwilligers werken met eigengemaakte leermiddelen en lesmateriaal. Hiervoor maken ze gebruik van bestaand lesmateriaal uit het onderwijs, de cursus Maatschappelijke Oriëntatie van het Provinciaal Integratiecentrum voor Minderheden van Antwerpen (PRICMA), lesmateriaal van VZW Educatief,... Daarnaast gebruikt men vaak nog een uitgegeven NT2-handboek zoals Vanzelfsprekend (4), Spreekrecht (3), Een zekere woordenschat (2) , Ijsbreker (1) of de VDAB-beginnerscursus (1). Slechts één OCMW gebruikt verschillende handboeken naast elkaar.

Slechts 6 respondenten ervaren knelpunten in verband met leermiddelen en lesmateriaal. Een respondent geeft aan: *'lesgeven is geen doelstelling; eerder beperkte groep en periode; daarom is het gemis van een aantal zaken geen knelpunt'*.

Knelpunten die vernoemd worden, houden verband met in omloop zijnde leermiddelen en lesmaterialen. (hete *weinig Belgische lesmethodes'*, met eigen gemaakte leermiddelen en lesmaterialen, gebrek aan computers en woordenboeken. In 2 OCMW's moet men het doen zonder cassetterecorders of kopieermachine en dit geeft uiteraard problemen.

## 2.8 Deskundigheid

Over het algemeen worden de zelfstandige lesgevers deskundig of zeer deskundig bevonden. In het oordeel over de andere vrijwilligers zijn de meningen verdeeld (matig deskundig, deskundig, zeer deskundig). Het volgende citaat maakt een en ander duidelijk: *'Ook mensen met een beperkt IQ krijgen kansen'*

Waar liggen de tekorten? Daarop wordt gevarieerd geantwoord. Wat echter direct opvalt, is dat een heel aantal OCMW's (7) een tekort ervaren aan kennis van methoden en leermiddelen om de taalvaardigheid te verbeteren. Op de tweede plaats vermeldt men een tekort aan didactische vaardigheden (4) en tekorten m.b.t. beoordeling van vorderingen en toetsing (4). Ook volgens 4 OCMW's weten de vrijwilligers te weinig over de achtergronden van de anderstaligen. Tekorten op het vlak van omgaan met groepen (3), corrigeren van fouten in de taalvaardigheid (3) en onvoldoende communicatieve en sociale vaardigheden (3) worden slechts door enkele OCMW's aangeduid.

## 2.9 Effecten

Heel wat OCMW's vinden dat door de inzet van vrijwilligers de anderstaligen gemakkelijker ingeburgerd geraken (11) en hun taalvaardigheid verbetert(10). De vrijwilligers fungeren vaak als vertrouwenspersoon en/of kunnen de anderstaligen meer individueel begeleiden. En door hen neemt het zelfvertrouwen van de anderstaligen toe (8).

Bijna de helft van de OCMW's waar vrijwilligers met allochtonen werken, ondervinden ook dat de anderstaligen hierdoor België beter leren kennen en / of dat de motivatie van de anderstaligen toeneemt.

In iets mindere mate vindt men dat de drempel naar de reguliere cursussen hierdoor wordt verlaagd (5) of dat deze vrijwilligers meer onderwijs op maat bieden (4).

Ook vermeldt een OCMW dat de anderstalige bewoners van een zorg- en dienstencentrum zich beter voelen als zij met de vrijwilligers nog eens hun moedertaal kunnen spreken.

## 2.10 Behoefte aan ondersteuning

Er zijn 11 OCMW's die graag één of andere vorm van ondersteuning wensen.

Op centraal niveau scoren de volgende vragen het hoogst:

- Ontwikkeling van nieuwe modellen en methodieken voor het inzetten van vrijwilligers bij taalactiviteiten;
- Ontwikkeling van leermiddelen en lesmaterialen gericht op de verschillende taken van de vrijwilliger;
- Informatie- en ervaringsuitwisseling tussen verschillende projecten.

Voor de directe omgeving:

- Meer leermiddelen en lesmaterialen waarvan vrijwilligers gebruik kunnen maken;
- Een betere begeleiding van de vrijwilligers.

Bijna al deze OCMW's hebben behoefte aan deskundigheidsbevorderende activiteiten voor vrijwilligers die op het centrale, landelijke niveau worden georganiseerd. Enkele van deze respondenten vinden dat scholing en deskundigheidsbevordering ook meer zou moeten kunnen in de directe omgeving. Daarnaast vindt men ook dat er in de directe omgeving meer financiële armslag moet zijn voor de activiteiten van de vrijwilligers.

Slechts enkele OCMW's zou meer ondersteuning willen voor de werving in de directe omgeving en vinden dat het vrijwilligerswerk met anderstaligen ook op het centraal niveau zou moeten gepromoot worden.

## 2.11 Redenen om vrijwilligers in te zetten

Er wordt bijna altijd een beroep gedaan op vrijwilligers men vindt dat deze een meerwaarde hebben. Dank zij vrijwilligers komen er wederzijdse contacten tot stand tussen autochtonen en allochtonen. Vrijwilligers kunnen ook ingezet worden voor intensieve en individuele begeleiding, of voor taken die onbetaalbaar zijn wanneer ze door beroepskrachten worden uitgevoerd. Hierdoor kunnen zij aanvullend werken bij het reguliere taalonderwijs.

Er wordt ook opgemerkt dat het gewoon handig is om een vertaler ter plaatse te hebben.

## 2.12 Hoe kunnen vrijwilligers het beste worden ingezet?

Verschillende OCMW's vinden dat de vrijwilliger moet ingezet worden voor Nederlandse taallessen als aanvulling op reguliere cursussen. Hiervoor vinden we de volgende motieven terug:

- om de wachttijd nuttig te besteden;
- voor conversatieoefeningen en omkaderende maatschappelijke oriëntatie;
- om in kleine groepen elkaar te leren kennen; ook heel bevorderlijk voor vrijetijdsbesteding en integratie in de gemeente;
- om anderstaligen te begeleiden naar instanties;
- voor praktische lessen Nederlands met onderwerpen uit het dagelijkse leven bv. boodschappen doen, de bus nemen,...;
- voor korte intensieve cursussen gericht op 'overleven' (asielzoekers blijven vaak slechts een korte periode in een project);
- voor taallessen voor beginners.

Twee andere OCMW's zien voordelen in het zelf organiseren van praatgroepen of taallessen met vrijwilligers. Bij dit laatste ziet men als voordeel dat men daardoor met kleine groepen kan werken en de groepen beter kan indelen volgens niveau. Zo kan men ook tijdens de les een bezoek brengen aan een winkel, een bank, enz...

Eén respondent is van mening dat men geen vrijwilligers moet inzetten voor het geven van Nederlandse taallessen, maar de vrijwilliger eerder moet zien als iemand die met de doelgroep op weg gaat. Iemand anders heeft dan weer geen bezwaar dat vrijwilligers Nederlandse taallessen geven, maar vindt dat het niet kan om de persoonlijke begeleiding van de anderstalige over te laten aan een vrijwilliger.

Er worden ook nog een aantal andere mogelijke taken voor vrijwilligers genoemd:

- huiswerkbegeleiding voor schoolgaande jeugd;
- bij de praktische werking van het lokale opvanginitiatief;
- huisbezoeken (informeel);
- vertaling bij intakes.

### **3. Opvangcentra asielzoekers (Rode Kruis en federaal)**

Verstuurde enquêtes: 25

Aantal respondenten: 5

#### **3.1 Organisatie**

Tijdens de ontvankelijkheidsfase van de asielprocedure (een periode van gemiddeld drie maanden) krijgen asielzoekers materiële opvang in verschillende soorten opvangstructuur. De federale opvangcentra, beheerd door Fedasil, en de Rode Kruis-opvangcentra organiseren grootschalige, collectieve opvang. De federale opvangcentra tellen 75 tot 850 bewoners. De centra liggen verspreid over het hele land, zowel in stedelijk gebied als op het platteland, en zijn ingericht in oude legerkazernes, scholen, ziekenhuizen of vakantie dorpen.

Daarnaast heeft de federale overheid met het Rode Kruis een overeenkomst van onbepaalde duur gesloten om in extra opvangplaatsen voor asielzoekers te voorzien. De opvangcentra zijn bedoeld voor asielzoekers in de ontvankelijkheidsfase. Asielzoekers krijgen er enkel materiële steun.

In Vlaanderen zijn er 25 opvangcentra voor asielzoekers (Rode Kruis en federaal) die alle van ons een enquête ontvingen. We kregen vijf antwoorden terug, van drie federale opvangcentra (Brussel, Arendonk en Broechem), van één Rode Kruis-opvangcentrum en één enquête werd ingevuld door de koepel van de Rode Kruis-opvangcentra in Vlaanderen.

Twee van de organisaties geven aan dat ze samenwerken met een vrijwilligersorganisatie, twee werken niet samen met een andere organisatie

#### **3.2 Taken en aantallen**

Volgens de koepel van het Rode Kruis zijn er in de 12 opvangcentra van het Rode Kruis ongeveer 44 vrijwilligers actief. Deze vrijwilligers staan vooral in voor vorming en ontspanning (50% van de vrijwilligers). Ook bij de meeste federale opvangcentra is dit de belangrijkste taak van de vrijwilligers. Onder die noemer worden de volgende activiteiten vernoemd: naailessen, kunsteducatie, fietsen, computerlessen, sportactiviteiten, kooklessen, gezelschapspelen en uitstapjes maken. Verder wordt een groot deel van de vrijwilligers ingezet om als zelfstandig lesgever NT2 een groep te begeleiden (30 % van de vrijwilligers bij de Rode Kruis-centra).

Tenslotte zijn er nog een klein aantal vrijwilligers, die werken als conversatiepartner, die helpen bij het huiswerk van de NT2-lessen, als begeleider bij oriëntatie op de samenleving en als ondersteuner bij het leggen van contacten.

#### **3.3 Doelgroep**

De doelgroep van de opvangcentra zijn dus asielzoekers die in de ontvankelijkheidsfase zitten. Hun opleiding is heel divers hoewel twee centra enkel de doelgroep middenopgeleiden aanduiden. Eén centrum vermeldt ook expliciet de doelgroep van analfabeten. De leeftijd is eveneens verscheiden

met een sterke vertegenwoordiging van de middelbare leeftijd en een ondervertegenwoordiging van ouderen.

### **3.4 Werving en selectie van de vrijwilligers**

Over het algemeen worden er geen hoge eisen gesteld aan de vrijwilligers die functioneren binnen de opvangcentra. Opvallend is wel dat aan de vrijwilligers die als zelfstandig taaldocent willen functioneren hogere eisen gesteld worden dan aan de vrijwilligers die andere taken vervullen. Voor één centrum moeten enkel de vrijwillige taaldocenten onderwijservaring hebben. Een ander centrum stelt als voorwaarde voor deze groep van vrijwilligers dat ze een goede beheersing van het Nederlands hebben, nog een ander centrum vindt het voor de taaldocent enkel belangrijk dat die zelfstandig kan werken.

Over het algemeen scoren de volgende criteria het hoogst:

- begrip hebben voor andere gebruiken en gewoonten;
- zelfstandig kunnen werken;
- continuïteit.

Ook kunnen werken met groepen is een belangrijk criterium.

Opvallend is dat slechts één centrum meedoen aan deskundigheidsbevordering als criterium voor selectie van vrijwilligers hanteert, en dit voor al hun vrijwilligers. Een bepaald diploma is voor geen enkel centrum een vereiste. Ook beschikbaarheid (zowel aantal dagdelen als periode van beschikbaarheid) is een criterium dat heel laag scoort. (De koepel van het Rode Kruis geeft minimum één dagdeel aan.)

Voor één centrum is een minimum aan talenkennis een belangrijk selectiecriterium.

De knelpunten die men ervaart bij werving en selectie lopen nogal uiteen. Voor één centrum zijn er geen knelpunten, een paar centra zeggen dat ze onvoldoende toegang hebben tot geschikte wervingskanalen, bij andere zijn er te weinig vrijwilligers, nog andere centra vinden dat de deskundigheid van de vrijwilliger een knelpunt is, zo ook het afhaken door vrijwilligers, een andere moeilijkheid is dat de verwachtingen van de vrijwilliger en de organisatie niet altijd overeenkomen. Het gaat telkens om twee centra die deze knelpunten aangeven.

### **3.5 Inwerking nieuwe vrijwilligers**

Alle centra zeggen dat ze met de vrijwilligers een intakegesprek hebben. Vier van de vijf respondenten vermelden dat vrijwilligers een informatiepakket en informatie over de lesgroepen krijgen, dat ze één à twee lesbezoeken bijwonen en dat er begeleidingsgesprekken voorzien zijn. Eén centrum heeft een vorm van mentorschap en één centrum laat zijn vrijwilligers deelnemen aan een teamoverleg.

De vijf centra geven aan dat de inwerking door de algemene coördinator gebeurt. In één centrum worden vrijwillige taaldocenten ingewerkt door een andere taaldocent. Het is niet duidelijk of dit een beroepskracht is. De koepel van de Rode Kruiscentra spreekt over een specifieke functie van integratiemedewerker. Dit is de verantwoordelijke voor het vrijwilligerswerk.

### **3.6 Deskundigheidsbevorderende activiteiten.**

De deskundigheidsbevordering die vrijwilligers volgen, is vrij beperkt. Twee centra geven aan dat er vorig werkjaar geen scholing of deskundigheidsbevordering gevolgd werd door de vrijwilligers. Eén centrum heeft een tweemaandelijks vergadering met de zelfstandige taaldocenten en één centrum heeft een intervisie georganiseerd met de bedoeling de manier van begeleiding op elkaar af te stemmen.

Als knelpunten haalt men aan dat er te weinig aanbod is (2x), dat er intern te weinig begeleiding is voor de vrijwilligers (3x), en dat vrijwilligers niet geneigd zijn zichzelf bij te scholen (3x). Men signaleert ook dat de vrijwilligers moeilijk aan te zetten zijn tot bijscholing omdat zij willen werken vanuit hun eigen ervaring en omdat het moeilijk om nog een extra inspanning te vragen naast het bestaande engagement.

### **3.7 Materiele voorzieningen**

De opvangcentra die reageerden, hebben allemaal eigen lesruimtes en kopieerfaciliteiten. Drie centra geven aan over computers te beschikken en twee over cassette recorders. Geen enkel asielcentrum beschikt over een openleercentrum.

Opvallend is dat alle centra werken met eigen gemaakt materiaal en geen gebruik maken van uitgegeven methodes zoals Spreekrecht of IJsbreker.

Drie centra antwoordden op onze vraag over materiële voorzieningen dat de nood aan woordenboeken het grootst is. Eén centrum gaf aan dat ze vooral behoefte hebben aan leermiddelen en lesmaterialen. Twee centra echter zagen geen knelpunten in de materiële voorzieningen. Verder werd ook het eigen gemaakt lesmateriaal als een knelpunt gezien en het ontbreken van een cassette recorder (1x) of geen toegang hebben tot het Internet van internettoegang. De koepel van het Rode Kruis vond alle aangehaalde voorbeelden in de enquête een knelpunt.

### **3.8 Deskundigheid van de vrijwilligers**

Over de deskundigheid van de vrijwilligers zijn de meningen heel uiteenlopend. Eén centrum vindt zijn vrijwilligers zeer deskundig, maar ondervindt toch tekorten op het vlak van achtergrondkennis over de anderstaligen en op het vlak van toetsing en beoordeling van vorderingen.

Twee centra vinden hun vrijwilligers deskundig en één ervan ziet geen enkel tekort behalve dat de vrijwilligers onvoldoende afstand kunnen houden van de asielzoekers. Het andere centrum ziet vooral tekorten op het vlak van omgaan met groepen en op het vlak van kennis van achtergronden van de asielzoekers.

Eén centrum vindt zijn vrijwilligers matig deskundig. Dit centrum ziet vooral tekorten op het vlak van het beoordelen van vorderingen en van de kennis van methoden en leermiddelen om de taalvaardigheid te verbeteren.

Ook de koepel van de Rode Kruiscentra vindt de vrijwilligers matig deskundig en ziet tekorten op alle aangehaalde onderwerpen.

Ook over andere mogelijke knelpunten zijn er bij de opvangcentra geen parallellen te trekken. Eén centrum vindt dat er te weinig geschikte modellen zijn voor de inzet van vrijwilligers. Eén centrum vindt dat de vrijwilligers niet efficiënt genoeg worden ingezet. De koepel van het Rode Kruis vindt dat er te weinig methodes voorhanden zijn waar de vrijwilligers zelfstandig mee aan de slag kunnen.

De manier van omgaan met de asielzoekers wordt toch ook als een knelpunt beschouwd, waarbij het overbeschermende van de vrijwilliger meermaals genoemd wordt. Verder haalt men aan dat er te weinig uitwisseling is tussen de vrijwilligers in verschillende centra en dat er een spanningsveld is tussen professionelen en vrijwilligers. De professionelen hebben immers te weinig tijd voor de vrijwilligers.

### **3.9 Effecten van de activiteiten**

Alle centra voor asielzoekers duiden aan dat de taalvaardigheid van de asielzoekers verhoogt dank zij de inzet van de vrijwilligers. Ook zien ze nog heel wat andere effecten zoals de kennis over Vlaanderen die toeneemt bij de anderstaligen (3x), de motivatie van de asielzoekers die verbetert (4x), de inburgering die beter verloopt (3x), de verlaging van de drempel van officiële taalcursussen (4x) en het zelfvertrouwen van de asielzoeker dat toeneemt (3x)

### **3.10 Behoeftte aan ondersteuning**

Ook over de behoefte aan ondersteuning zijn de meningen van de centra verdeeld.

In de directe omgeving worden volgende behoeften aan ondersteuning aangegeven: twee centra vinden meer leermiddelen en lesmaterialen prioriteit nummer één. Een ander centrum vindt de begeleiding van de vrijwilligers de eerste prioriteit terwijl twee andere centra dit als tweede prioriteit hebben aangeduid. Verder wordt ook nog ondersteuning gevraagd voor de werving en meer scholings- en deskundigheidsbevorderende activiteiten .

Ook bij de centrale ondersteuning komt de behoefte aan leermiddelen het sterkste naar voren. Verder is er nogal wat interesse in sensibilisering voor het vrijwilligerswerk met anderstaligen. Ook informatie- en ervaringsuitwisseling tussen verschillende projecten onderling i.f.v. ontwikkeling van nieuwe modellen en methodieken voor het inzetten van vrijwilligers werd als een interessante ondersteuning beschouwd.

### **3.11 Redenen om vrijwilligers in te zetten**

Slechts twee organisaties geven aan dat de reden voor de inzet van vrijwilligers een financiële oorzaak heeft. Als belangrijkste reden wordt door de opvangcentra het wederzijds contact tussen autochtonen en allochtonen aangehaald (3x). Verder geven twee centra aan dat de vrijwilligers een meerwaarde bieden op het professionele aanbod. Zij bevorderen het integratieproces van de anderstaligen door hen te betrekken bij het maatschappelijk gebeuren.

Ook werd nog aangehaald dat door het vrijwilligerswerk het centrum beter in de omgeving geïntegreerd wordt.

Tenslotte is het Rode Kruis een vrijwilligersorganisatie en heeft de filosofie dat belangloze inzet een belangrijk gegeven in de samenleving is.

### **3.12 Hoe kunnen vrijwilligers het best worden ingezet.**

Eén centrum beklemtoont sterk de continuïteit van het contact van de vrijwilliger met de asielzoekers. Door een regelmatig contact zijn cursisten gemotiveerd om Nederlands te leren. *“Vrijwilligers die zich inzetten voor een specifieke activiteit op een vaste dag heeft het meeste effect. Cliënten hebben veel nood aan regelmaat. Zij gaan door het steeds terug ontmoeten van bepaalde vrijwilligers gemotiveerd zijn om contact te zoeken en Nederlands te praten.”*

Een ander centrum ziet huiswerkbegeleiding bij kinderen een goede ingang naar volwassenen.

Verder wordt het werk van een vrijwilliger positief gezien als individuele ondersteuning naar zwakkeren (bv analfabeten) om hen te motiveren in het reguliere circuit te stappen.

### **3.13 Slotopmerkingen**

*“ Er is nood aan opleidingen voor coördinatoren en begeleiders van vrijwilligers zodat die dan zelf opleidingen voor vrijwilligers kunnen organiseren. De vrijwilligers zelf zijn meer gemotiveerd voor interne opleidingen zodat ze geen extra verplaatsing moeten maken. Als coördinator ondersteuning krijgen om interne opleidingen te organiseren is een must. “*

*“Het is moeilijk om vrijwilligers in deze vragenlijst in te passen. Ze bestaan uit individuen die op verschillende manieren als ondersteuning werken en dit op verschillende gebieden: educatieve, recreatieve, huishoudelijk-technische taken, ...”*

## 4. Vrijwilligersorganisaties

Verstuurde enquêtes: 54

Aantal respondenten: 5

### 4.1 Organisatie

Uit de teruggezonden enquêtes hebben we vijf enquêtes ondergebracht onder de rubriek vrijwilligersorganisaties. Als vrijwilligersorganisatie beschouwen we een organisatie die hoofdzakelijk door vrijwilligers gerund wordt. De vijf vrijwilligersorganisaties die geantwoord hebben zijn: YWCA, Auxilia, Brutaal, cercle Polyglot en Werkwijs, een vrijwilligersgroep in Herent.

YWCA ( Young Women's Christian Association) is een internationale vrouwenorganisatie in Antwerpen die vorming en ontmoeting organiseert voor vrouwelijke vluchtelingen en migranten.

Auxilia is een vrijwilligersorganisatie op Vlaams niveau die kansarmen, zonder onderscheid van huidskleur of levensbeschouwing de kans geeft les te volgen. De "leerlingen" zijn personen voor wie elders geen enkele mogelijkheid bestaat of voor wie voorzieningen als alfabetiseringscursussen, basiseducatie of Tweedekansonderwijs onvoldoende uitgebouwd of onbereikbaar zijn. Voor Auxilia verwijst het woord *kansarm* dus niet in de eerste plaats naar een tekort aan financiële middelen, maar ook naar een kansarme situatie.

Brutaal is een overkoepelend netwerk van Nederlandse taalstimulerende activiteiten voor volwassenen in Brussel.

Cercle Polyglot is een taalclub in Brussel voor verschillende talen (Nederlands, Frans, Engels, Duits, Spaans, Italiaans, Russisch). Er zijn 7 vrijwilligers werkzaam waarvan er één de Nederlandse conversatiegroep begeleidt.

Werkwijs is een vrijwilligersorganisatie die enkele jaren geleden werd opgestart in de gemeente Herent met de bedoeling om gratis conversatielessen te organiseren in diverse talen. (Frans, Spaans, Italiaans, Engels en ook Nederlands voor anderstaligen) De conversatiegroepjes (van 2 à 3 personen) worden veelal begeleid door gepensioneerde leerkrachten. Men richt zich uitsluitend tot inwoners van de gemeente Herent.

Enkel één organisatie, Brutaal geeft aan samen te werken met een andere organisatie, nl. met een vrijwilligersorganisatie.

Hier valt op te merken dat deze organisaties in één categorie ondergebracht zijn enkel omdat het allen organisaties zijn die hoofdzakelijk met vrijwilligers werken. In principe kunnen we de zelforganisaties ook onder die categorie brengen. Omdat de zelforganisaties echter nog een gemeenschappelijk kenmerk hebben, nl. organisaties, die gerund worden door de minderheden zelf, hebben we die in een aparte categorie ondergebracht. De inhoudelijke werking van deze

vrijwilligersorganisaties kan echter sterk verschillend zijn. Het spreekt dan ook voor zich dat de antwoorden op de enquêtes sterk uiteen zullen lopen

#### **4.2 Taken van de vrijwilligers en aantal**

Auxilia is een organisatie met 150 vrijwilligers. Zij richten zich op individuele lessen bij de mensen thuis. De lesgevers werken zelfstandig en geven ook andere zaken zoals rekenen enz. maar wellicht voor allochtonen enkel NT2 .

YWCA heeft een vijftal vrijwilligers. De taken die de vrijwilligers op zich nemen bestaan uit zelfstandig NT2-lessen geven voor een groep, naailessen geven en fungeren als contactpersoon bij maatschappelijke oriëntatie en participatie .

Brutaal ( Brussels netwerk voor Nederlandse taalstimulering) is opgericht in 2003 met de bedoeling om alle diverse projecten van Nederlandse taalstimulering in de hoofdstad te bundelen. De VZW organiseert taalstimulerende activiteiten onder verschillende vormen: Babbelut, Waterval van Woorden, Samenspraak en Zomerbabbelut.

Babbelut organiseert praatgroepen waarin anderstaligen en Nederlandstaligen elkaar wekelijks kunnen ontmoeten in een gezellige ruimte, om met elkaar te praten in het Nederlands. De groepjes zijn echter klein (4 anderstaligen). Men spreekt van conversatietafels. Een veertigtal vrijwilligers treedt op als conversatiepartner. Verder wordt er ondersteuning geboden bij het officiële taalonderwijs via conversatie, remediëring, ondersteuning in het talenpracticum en als begeleider bij computerondersteunend onderwijs. In de conversatiegroepen komen ook onderwerpen aan bod die aansluiten bij maatschappelijke oriëntatie en participatie.

Waterval van woorden is een project in de gemeenschapscentra met de bedoeling om anderstaligen die Nederlands leren op een informele manier te betrekken bij het Nederlandstalig sociaal-cultureel leven in Brussel. Zij organiseren een conversatiegroep met anderstaligen rond verschillende thema's aan de hand van krantenartikels, theaterbezoek,...Daarnaast is er ook maandelijks een sociaal-culturele of cultureel-artistieke activiteit onder intensieve en aangepaste begeleiding voor cursisten Nederlands met een behoorlijk niveau. Tenslotte organiseren ze ook een aantal activiteiten per jaar waaraan de cursisten in klasverband en als onderdeel van de les kunnen deelnemen.

Samenspraak: een autochtone Nederlandstalige wordt op individuele basis samengebracht met een allochtone niet-Nederlandstalige. De relaties die spontaan ontstaan kunnen verder versterkt worden door een actieve begeleiding van de VZW.

Tenslotte geeft brutaal ook computerlessen waarbij een tiental vrijwilligers betrokken zijn.

Cercle Polyglot is opgericht om de talenstudent de gelegenheid te geven om op een informele niet-schoolse manier het spreken van één of meerdere talen (o.a. Nederlands) te oefenen. Men werkt met diverse tafels waar telkens een andere taal gesproken wordt. Gesprekken gaan over diverse onderwerpen. Er is telkens een moderator aanwezig. Ook tracht men bij elke tafel iemand ter beschikking te stellen waarvan het Nederlands de moedertaal is.

Werkwijs telt acht vrijwilligers die zelfstandig Nederlandse les geven voor een groep en conversatielessen voor een groep. Verder voorzien ze nog nailessen en een hobbyclub.

### **4.3 Doelgroepen**

De doelgroep is bij al deze organisaties divers. Werkwijs spreekt van laag en middenopgeleiden met een officiële verblijfsvergunning en zowel middelbare leeftijd als ouderen.

YWCA en Auxilia werken ook met kinderen vanaf zeven, respectievelijk tien jaar

Twee organisaties duiden aan dat ze enkel met personen met een officiële verblijfsvergunning werken en één organisatie geeft aan niet met analfabeten te werken.

Auxilia werkt met een heel duidelijk gedefinieerde doelgroep, nl . mensen die uit de boot vallen , die niet in groep functioneren , bv. blinden of slechtzienden, fysisch gehandicapten, psychische problemen, ...

### **4.4 Criteria voor werving en selectie**

Opvallend is dat Auxilia naar diplomavereisten bij voorkeur hoger secundair vraagt. Alle anderen geven geen vereisten qua diploma. Er wordt door niemand ervaring in het onderwijs gevraagd. Twee organisaties nemen als criterium ervaring in het geven van taallessen (Brutaal en Werkwijs), een goede beheersing van het Nederlands wordt door iedereen aangeduid, met groepen kunnen werken werd door drie organisaties aangeduid, alsook zelfstandig kunnen werken.

Naar inzet wordt door 4 organisaties continuïteit als belangrijk criterium aangeduid, één organisatie vraagt engagement van één dagdeel per week, een andere vraagt twee dagdelen, nog een andere één à twee uren per week. Slechts één organisatie vraagt dat de vrijwilliger zou meedoen aan deskundigheidsbevordering. Twee organisaties vragen een engagement voor langere tijd.

Als knelpunten geven vier van de vijf organisaties aan dat er te weinig geschikte vrijwilligers zijn om de activiteiten uit te voeren. Twee organisaties geven aan dat ze onvoldoende toegang hebben tot geschikte wervingskanalen. Eén organisatie geeft verder nog de volgende knelpunten aan: een groot verloop, wederzijdse verwachtingen die niet overeenkomen en een gebrek aan een kader voor de mensen die werving en selectie moeten doen.

### **4.5 Inwerking**

Wat de organisaties doen aan inwerking voor nieuwe vrijwilligers is heel uiteenlopend. Twee organisaties geven aan niets te doen aan inwerking van nieuwe vrijwilligers terwijl een derde

organisatie een heleboel activiteiten onderneemt, zoals het voeren van een intakegesprek, het geven van een informatiepakket en een introductie cursus alsook een introductiebijeenkomst, informatie over lesgroepen en mentorschap. Ook de vierde en vijfde organisatie blijken hun vrijwilligers grondig in te werken met een informatiepakket, een intakegesprek, begeleidingsgesprekken, regionale samenkomsten en individuele opvolging. Eén organisatie geeft aan dat de vrijwilligers allen voldoende ervaren zijn en geen inwerking meer nodig hebben. Bij Auxilia is de persoon verantwoordelijk voor de inwerking zelf ook een vrijwilliger, bij de andere is er één maal sprake van een algemene coördinator en één maal van een NT2-coördinator.

#### **4.6 Deskundigheidsbevordering en begeleiding**

Op de vraag aan welke scholing / deskundigheidsbevordering de vrijwilligers het vorige werkjaar hadden deelgenomen antwoorden twee organisaties dat de vrijwilligers aan niets hadden deelgenomen.

Auxilia spreekt van regionale bijeenkomsten waarop lessen werden besproken.

Ywca had een specifieke scholingsbijeenkomst voor vrijwilligers met als onderwerp “vluchtelingen” en ook Brutaal had een specifiek aanbod voor vrijwilligers, dat handelde over “taalverwervingsproces bij anderstalige volwassenen, omgaan met divers taalstimulerend materiaal en interculturele communicatie”.

Als knelpunten hierbij haalde men vooral aan dat de vrijwilligers niet geneigd zijn zichzelf bij te scholen. Een organisatie gaf verder nog aan geen geld te hebben voor bijscholing en vermeldt het gebrek aan interne begeleiding voor de vrijwilligers. Eén organisatie zegt te weinig beroepskrachten in huis te hebben om deskundigheidsbevordering te geven.

#### **4.7 Materiele voorzieningen**

Twee organisaties geven aan niet over lesruimtes te beschikken (Auxilia en Centre Polyglotte). Slechts één organisatie beschikt over een computer en woordenboeken. Vier organisaties hebben kopieerfaciliteiten en twee organisaties beschikken over een cassetterecorder en één over een CD-speler.

Qua lesmethodes geeft Auxilia aan heel wat verschillend materiaal te gebruiken (spreekrecht, vanzelfsprekend, de Basis, Knoop het in je oren, ik zit op een stoel, Taal Vitaal, de toren van Babel, ...)

YWCA werkt met Spreekrecht en Wablieft. De andere organisaties gebruiken geen bestaande methodes. Drie organisaties gebruiken zelfgemaakte leermiddelen. Brutaal werkt met gezelschapsspelen, kwissen, kruiswoordraadsels, kranten en dergelijke.

Men ziet echter weinig knelpunten bij de materiële voorzieningen. Twee organisaties vermelden de bestaande leermiddelen en lesmaterialen als een knelpunt en één organisatie vindt lesmateriaal voor anderstaligen die alleen maar hun moedertaal kunnen spreken een knelpunt.

#### **4.8 Deskundigheid**

Alle organisaties geven aan dat ze hun vrijwilligers deskundig vinden, één organisatie spreekt zelfs van zeer deskundig. Niettegenstaande dit gegeven worden er toch vrij veel tekorten aangeduid. Drie organisaties spreken van tekorten in didactische vaardigheden, drie over de achtergrondkennis van deelnemers, drie over kennis van methodes, twee over omgaan met groepen, twee over het beoordelen van vorderingen en toetsing, twee over het corrigeren van fouten in de taalvaardigheid. Auxilia geeft aan dat de vrijwilligers hun deskundigheid ligt in het vertrekken van de mogelijkheden van de deelnemers en de individuele aanpak.

#### **4.9 Effect van de activiteiten**

De vrijwilligersorganisaties vinden dat hun activiteiten meerdere effecten hebben. Alle vijf de organisaties geven aan dat de taalvaardigheid van de anderstaligen verbetert en dat het zelfvertrouwen toeneemt. Vier organisaties geven aan dat de anderstaligen via de vrijwilliger een vertrouwenspersoon krijgen en dat hun activiteiten drempelverlagend werken voor de officiële cursussen. In mindere mate worden de volgende effecten aangeduid: de kennis over Vlaanderen neemt toe (2x), de motivatie van de anderstalige verhoogt (3x), de anderstaligen raken beter ingeburgerd (3x), er is meer onderwijs op maat (3x), er is meer individuele begeleiding (2x), er is meer diversiteit in het aanbod (1x).

#### **4.10 Behoefte aan ondersteuning:**

A: in de onmiddellijke omgeving:

Er is bij de vrijwilligersorganisaties een duidelijke behoefte aan ondersteuning naar werving van vrijwilligers toe. Alle organisaties geven dit aan. Verder geven drie organisaties aan dat ze een betere begeleiding van de vrijwilligers belangrijk vinden en meer ondersteuning naar lesmateriaal en leermiddelen. Twee organisaties geven aan dat ze meer financiële armslag nodig hebben voor de activiteiten van de vrijwilligers en één organisatie heeft behoefte aan scholingsmogelijkheden en deskundigheidsbevorderende activiteiten op lokaal niveau.

B: Centrale ondersteuning

Drie organisaties geven als prioritaire ondersteuning een sensibilisering voor het vrijwilligerswerk met anderstaligen aan. Vier organisaties zeggen geïnteresseerd te zijn in een informatievoorziening over de inzet van vrijwilligers in uiteenlopende projecten. Tot hier de belangrijkste vragen naar

ondersteuning. De andere voorstellen tot ondersteuning worden slechts één of twee maal aangeduid.

#### **4.11 Redenen om vrijwilligers in te zetten**

De redenen waarom de organisaties vrijwilligers inzetten lopen uiteen.

Zowel Auxilia als Brutaal geven aan dat ze vrijwilligers inzetten als aanvulling op het officiële taalonderwijs, nl. voor individuele begeleiding en omwille van de hoge drempel van het officiële onderwijs. Beiden vinden ook dat vrijwilligers een meerwaarde te bieden hebben in het integratieproces en ze hechten belang aan de wederzijdse contacten tussen anderstaligen en vrijwilligers.

YWCA en Werkwijs werken met vrijwilligers uit financiële noodzaak. YWCA ziet hun werking vooral als aanvulling op het officiële onderwijs dat voor sommige doelgroepen een te hoge drempel heeft. Het Cercle Polyglot geeft aan geen doordacht beleid te hebben inzake het inzetten van vrijwilligers. Werkwijs ziet het inzetten van vrijwilligers vooral als een meerwaarde in het integratieproces en in het bewerkstelligen van wederzijdse contacten tussen vrijwilligers en anderstaligen.

#### **4.12 Visie op inzet van vrijwilligers in taalbevorderende activiteiten**

*“Onze vrijwilligers willen helpen bij het integratieproces. Nederlands kunnen spreken is een basisvoorwaarde. Individueel kunnen inspelen op individuele behoeften en mogelijkheden is de ideale basis tot taalverwerving.”*

*“Hoe je vrijwilligers het best kan inzetten is afhankelijk van het soort vrijwilliger. Naargelang het soort vrijwilliger zal de motivatie en inzet in het vrijwilligerswerk sterk verschillen. Door in te spelen op hun motivatie, deskundigheid en verwachtingen kunnen we ze zo persoonlijk mogelijk betrekken in het vrijwilligerswerk. “*

## 5. Zelforganisaties

Verstuurde enquêtes: 72

Aantal respondenten: 4

### 5.1 Organisatie

Bij het verzamelen van de adressen van zelforganisaties stotten we op nogal wat moeilijkheden. In eerste instantie kregen we immers geen algemene adressenlijst van de zelforganisaties in Vlaanderen te pakken. Instanties die over deze lijst beschikken waren niet geneigd ons de adressen door te geven. Via tussenpersonen hebben we dan toch een aantal adressenlijsten kunnen vinden. Zo staat er op de website van de Stad Gent een adressenlijst van alle zelforganisaties in Gent en ook op de website van de Stad Antwerpen vonden we adressen van zelforganisaties. We hebben de adressenlijst van de website van Gent overgenomen en die zelforganisaties de enquête toegestuurd. Van vier zelforganisaties kregen we de vragenlijst terug.

Twee organisaties geven aan dat ze samenwerken met diverse andere organisaties. Eén organisatie geeft aan dat ze samenwerkt met andere zelforganisaties. Het betreft hier een federatie van zelforganisaties.

### 5.2 Taken van de vrijwilligers en aantal

Van de vier organisaties zijn er twee die voorzien in Nederlandse taallessen met een zelfstandige lesgever. Beide organisaties hebben hiervoor 5 vrijwilligers, waarvan één organisatie onderscheid maakt tussen gewone NT2-lessen en conversatielessen. Naast Nederlandse taallessen voorzien deze organisaties ook nog andere activiteiten zoals begeleiding bij oriëntatie op de samenleving, het uitnodigen van gastdocenten en het organiseren van vorming zoals moraal, religie en sensibilisering rond maatschappelijke onderwerpen.

Een derde organisatie voorziet in huiswerkbegeleiding (5 vrijwilligers), in ondersteuning bij het leggen van contacten met instellingen en als hulpverlener bij het invullen van formulieren. Voor die laatste activiteiten heeft de organisatie een vijventwintigtal vrijwilligers. Deze organisatie voorziet ook in computerlessen.

Een vierde organisatie spreekt van integratieprojecten en voorziet ook begeleiding bij oriëntatie op de samenleving. Wat er juist bedoeld wordt met integratieactiviteiten is niet duidelijk. Ook deze organisatie heeft een twintigtal vrijwilligers.

### 5.3 Doelgroepen

Alle organisaties duiden als doelgroep personen met een officiële verblijfsvergunning aan. Twee organisaties richten zich specifiek naar oudkomers. De leeftijd is voor alle zelforganisaties divers. Ook jongeren behoren tot de doelgroep. De scholingsgraad is eveneens divers, maar laagopgeleiden worden meermaals expliciet vermeld. Eén zelforganisatie geeft aan dat ook Belgen tot hun doelgroep behoren. Het integratieproject waarvan sprake is enkel bedoeld voor minderjarigen.

### 5.4 Werving en selectie

Eén organisatie geeft aan geen criteria te gebruiken voor werving en selectie.

Een andere zelforganisatie geeft juist veel criteria aan, met name voor vrijwilligers die een conversatiegroep begeleiden. De criteria zijn: ervaring in het geven van onderwijs in het algemeen, een goede beheersing van het Nederlands, kunnen werken met groepen, gedurende meer dagdelen per week beschikbaar zijn, zelfstandig kunnen werken en een zekere continuïteit kunnen garanderen.

Een andere organisatie geeft aan dat men van de taaldocent verwacht dat hij/zij Nederlands kan, respect heeft voor andere culturen en zelfstandig kan werken. Aan de gastspreker stelt men geen eisen en voor de hulp bij maatschappelijke oriëntatie en participatie moet men kunnen omgaan met groepen, zelfstandig kunnen werken en een zekere continuïteit garanderen.

De vierde organisatie ten slotte geeft aan dat de vrijwilliger met groepen moet kunnen omgaan, respect moet hebben voor andere culturen en zelfstandig moet kunnen werken. Verder vult zij volgende criteria aan: enthousiasme, flexibel, een open houding, bereid met verschillende bevolkingsgroepen te werken, doorzettingsvermogen, administratieve vaardigheden en een goed gevoel voor humor, geen religieus fanatisme.

Als knelpunten geeft men aan dat er te weinig vrijwilligers te vinden zijn om als taaldocent te werken (1x), dat de vrijwilligers niet altijd de juiste deskundigheid hebben (2x), dat er te weinig continuïteit is (1x) en dat er een gebrek is aan een beroepskracht om de vrijwilligers te begeleiden.

### 5.5 Inwerking

Om hun vrijwilligers in te werken voorzien drie organisaties in het geven van een informatiepakket, één organisatie voorziet een introductiebijeenkomst, één organisatie geeft informatie over de lesgroepen en twee organisaties voorzien deelname aan de teamvergaderingen. Eén organisatie geeft aan geen begeleiding te voorzien.

Op de vraag wie vorig werkjaar verantwoordelijk was voor de inwerking werd twee maal de algemene coördinator vermeld, één maal een vrijwilliger en één maal de raad van beheer van de organisatie

## **5.6 Deskundigheidsbevordering en begeleiding**

Op de vraag aan welke deskundigheidsbevorderende activiteiten vorig jaar deelnemers hadden deelgenomen, werd tweemaal aangegeven dat dit via zelfstudiepakketten gebeurde. Verder werd er door een organisatie intervisie georganiseerd en studiedagen rond politie en de interventiedienst. Een andere organisatie had een bijeenkomst specifiek voor de vrijwilligers over “de desbetreffende thematiek”.

Als knelpunten in verband met deskundigheidsbevordering zijn de zelforganisaties unaniem: er is geen geld en geen interne begeleiding. Verder geeft ook één zelforganisatie aan dat de vrijwilligers geen tijd hebben om zich bij te scholen en dat er te weinig aanbod is.

## **5.7 Materiële voorzieningen.**

Twee zelforganisaties geven aan dat ze over geen materiële voorzieningen beschikken, ook geen kopieerfaciliteiten en lesruimtes. Eén zelforganisatie beschikt over computers, woordenboeken, een cassette recorder, lesruimtes en kopieerfaciliteiten. Een vierde organisatie enkel over lesruimte en kopieerfaciliteiten.

Ook de zelforganisaties maken allemaal gebruik van zelfgemaakt materiaal. Eén zelforganisatie geeft aan ook Spreekrecht te gebruiken.

De organisaties vinden het ontbreken van computers in de organisatie een groot knelpunt. Verder wordt ook eenmaal het gemis van een cassette recorder gemeld, alsook het gemis aan kopieerfaciliteiten, een lesruimte en leermiddelen. Eén organisatie formuleert de nood aan bureaus en een eigen locatie.

## **5.8 Deskundigheid van de vrijwilligers**

Twee organisaties vinden hun vrijwilligers matig deskundig, de twee andere vinden hun vrijwilligers deskundig. Tekorten worden gesignaleerd op de volgende punten: kennis van achtergronden van de anderstaligen (1x), omgaan met groepen (2x), beoordelen van vorderingen en toetsen (1x), communicatieve en sociale vaardigheden (1x) individuele hulpverlening (3x) en administratieve vaardigheden.

Als verdere knelpunten wordt nog gesignaleerd dat er te weinig geschikte methodes zijn om vrijwilligers zelfstandig mee te laten werken en dat vrijwilligers soms moeite hebben in het omgaan met mensen uit andere culturen. Tenslotte worden de financiële mogelijkheden als knelpunt gezien.

## 5.9 Effect van de activiteiten

De zelforganisaties zien heel wat effect door hun activiteiten. Opvallend is echter dat niemand vermeldt dat de taalvaardigheid van de deelnemers verhoogt. Ook wordt er niet aangeduid dat de kennis over Vlaanderen toeneemt bij de anderstaligen. Wel verhoogt de motivatie van de anderstalige (3x), raken ze meer ingeburgerd (1x), wordt de drempel voor officiële taalcursussen verlaagd (2x), stijgt het zelfvertrouwen (3x), hebben ze onderwijs op maat (3x), krijgen ze een vertrouwenspersoon (3x), komt er meer diversiteit in het aanbod NT2 (1x) en leren de anderstaligen constructief samenwerken met andere culturen.

## 5.10 Ondersteuning

Voor de directe omgeving vragen alle vier de organisaties vragen meer financiële ondersteuning. Twee organisaties vragen ondersteuning bij de werving en één organisatie wil meer leermiddelen ter beschikking en meer scholing en deskundigheidsbevordering.

Op centraal niveau is men vooral geïnteresseerd in sensibilisering voor het vrijwilligerswerk met anderstaligen(2x), wil men graag meer informatie met betrekking tot het inzetten van vrijwilligers in uiteenlopende projecten (1x), heeft men vraag naar ontwikkeling van leermiddelen en lesmaterialen (2x) en naar deskundigheidsbevorderende activiteiten (2x), en naar informatie en ervaringsuitwisseling tussen de verschillende projecten.

## 5.11 Redenen waarom men vrijwilligers inschakelt

Vrijwilligers worden ingeschakeld omdat ze een meerwaarde hebben, ze bevorderen het integratieproces van de anderstaligen en bewerkstelligen wederzijdse contacten tussen anderstaligen en autochtonen. Verder hebben vrijwilligers specifieke deskundigheden waar anderstaligen gebruik van kunnen maken. Eén organisatie geeft aan geen doordacht beleid te hebben ivm het inzetten van vrijwilligers.

## 5.12 Hoe vrijwilligers het best inzetten

*“Het is belangrijk dat vrijwilligers materieel goed ondersteund worden. Op die manier kun je de vrijwilligers motiveren. Bij vrijwilligerswerk is motivatie immers het belangrijkste aspect en dat is belangrijk voor het slagen van de vooropgezette activiteit.”*

Verder ziet men niet zo veel knelpunten in het werken met vrijwilligers. Eén organisatie geeft aan dat er een tekort is aan modellen voor de inzet van vrijwilligers en dat er te weinig geschikte methodes zijn waar vrijwilligers zelfstandig mee aan de slag kunnen. Verder geeft een organisatie

aan dat de vrijwilligers niet altijd werken volgens de visie en missie van de organisatie en een andere organisatie geeft aan dat vrijwilligers niet altijd stipt zijn.

## 6. Overige organisaties

Verstuurde enquêtes: 12

Respondenten: 4

### 6.1 Organisaties

De organisaties die we hier beschrijven zijn niet onder te brengen bij de overige categorieën. Het zijn organisaties waarvan er wel meerdere in hun soort zijn, maar waarbij het niet zo evident is om iets te doen aan taalbevorderende activiteiten. Van elke van deze soort organisaties hebben we dan ook maar één enquête binnen gekregen.

Het gaat om de volgende organisaties:

- De Dienst Vreemdelingenwerking van het centrum voor algemeen welzijnswerk
- het project “Fietsherstelplaats” binnen een vormings- en opleidingscentrum
- een centrum voor permanente vorming (animatiecentrum voor talen)
- een stedelijk initiatief

Omdat het hier over vier verschillende organisaties gaat is het zinvoller deze organisaties apart te bespreken dan voor de verschillende onderdelen gezamenlijk de zaken te bekijken.

### 6.2 Het centrum voor algemeen welzijnswerk

Het CAW organiseert taallessen als aanvulling op het officiële onderwijs. Voor zover ons bekend is dit een activiteit die de meeste CAW's niet vervullen. CAW's zijn eerder gericht op individuele psycho-sociale, (gezins)relationele en juridische begeleiding. Een aantal CAW's hebben een specifieke werking naar allochtonen. Het CAW waarvan hier sprake ziet de rol van de vrijwilliger bij taalstimulerende activiteiten vooral als hulp bij individuele of intensieve begeleiding, voor taken die onbetaalbaar zijn wanneer ze door beroepskrachten moeten ingevuld worden. Tevens vindt het CAW dat de vrijwilligers een meerwaarde hebben omdat zij het integratieproces bevorderen door de anderstaligen bij specifieke activiteiten te betrekken bij het maatschappelijk gebeuren.

Het CAW geeft aan niet samen te werken met een andere organisatie. Zij schakelen vrijwilligers vooral in als hulp bij een beroepskracht voor individuele begeleiding in de les (8 vrijwilligers). Uit de enquête is echter niet duidelijk of de beroepskracht behoort tot het CAW of tot een andere organisatie. Verder worden vrijwilligers ook ingeschakeld als zelfstandig docent maatschappijoriëntatie en als ondersteuner bij het leggen van contacten met instellingen zoals scholen, vakbond, buurthuis, ... Ook werkt er één vrijwilliger als zelfstandig lesgever, waarbij hij/zij zowel in groep lesgeeft als individueel. Tenslotte worden er ook vrijwilligers ingezet bij culturele activiteiten en ontspanningsactiviteiten.

Het CAW bereikt vooral laagopgeleide asielzoekers van middelbare leeftijd (30 t/m 45 jaar).

Het CAW hanteert een aantal criteria bij de selectie van vrijwilligers. Zo verwachten ze van de zelfstandige lesgever NT2 dat die ervaring heeft in het geven van taallessen en een goede beheersing van het Nederlands heeft.

Van de vrijwilliger die samenwerkt met een beroepskracht verwachten ze dat die gedurende meerdere dagdelen beschikbaar is, dat die begrip heeft voor andere culturen en gewoonten en dat die een zekere continuïteit kan garanderen.

Om vrijwilligers te werven zien zij niet echt knelpunten behalve dat het moeilijk is vrijwilligers te vinden voor de woensdagnamiddagen.

Om vrijwilligers in te werken heeft het CAW vorig werkjaar een introductiebijeenkomst en introductiecursus georganiseerd en verder aan de vrijwilligers info gegeven over de lesgroep waarmee men ging werken. De inwerking gebeurde door de algemene coördinator. Vorig jaar werden er ook specifieke scholingsbijeenkomsten georganiseerd voor vrijwilligers. Wat de inhoud van die bijeenkomsten was werd niet verder gespecificeerd.

Het CAW ziet geen knelpunten rond deskundigheidsbevordering en begeleiding van hun vrijwilligers. Het CAW beschikt over eigen lesruimtes en kopieerfaciliteiten. Zij werken met eigengemaakte leermiddelen en lesmaterialen. Het CAW geeft aan nood te hebben aan computers voor het vrijwilligerswerk.

Het CAW vindt zijn vrijwilligers deskundig maar geeft aan dat de deskundigheid rond individuele hulpverlening voor verbetering vatbaar is. Als knelpunten in het vrijwilligerswerk wordt gesignaleerd dat de vrijwilligers de anderstaligen teveel 'omarmen' en beschermen en dat ze zich niet altijd aan de hun opgelegde taak houden.

Het CAW ziet nogal wat effecten in de inzet van de vrijwilligers. Zo geeft ze aan dat de taalvaardigheid van de anderstaligen verbetert, de kennis over Vlaanderen toeneemt, de motivatie van de anderstaligen verbetert, de anderstaligen meer ingeburgerd raken, de drempel voor officiële cursussen wordt verlaagd, het zelfvertrouwen toeneemt, anderstaligen een vertrouwenspersoon krijgen en er meer onderwijs op maat wordt gegeven.

Op plaatselijk niveau heeft het CAW nood aan meer financiële armslag voor de activiteiten van de vrijwilligers.

Op centraal niveau geven zij aan dat ze geïnteresseerd zijn in de ontwikkeling van nieuwe modellen en methodieken voor het inzetten van vrijwilligers bij taalactiviteiten en in deskundigheidsbevorderende activiteiten.

Het CAW besteedt expliciet aandacht aan het informele taalleren. Zo zien zij in huisbezoeken het leren van het Nederlands als een belangrijk neveneffect, alsook bij de begeleiding van anderstaligen naar verschillende instanties. Verder leggen zij ook sterk de nadruk op individuele begeleiding naast het officiële taalonderwijs.

### **6.3 Het project “fietsherstelplaats / fietsshal” van een vormings- en opleidingscentrum**

Het project werkt slechts met één vrijwilliger die als zelfstandig lesgever NT2 voor een groep geeft. De doelgroep van dit project zijn nieuwkomers (asielzoekers en mensen met een officiële verblijfsvergunning). Ze situeren zich in de leeftijdscategorie jongeren en middelbare leeftijd.

De organisatie geeft aan bij de werving van hun vrijwilliger veel eisen te stellen, waaronder ervaring in het geven van Nederlandse les, met groepen kunnen werken, twee dagdelen per week

beschikbaar zijn, voor langere tijd beschikbaar zijn, meedoen met deskundigheidsbevordering, begrip hebben voor andere gebruiken en gewoonten, zelfstandig kunnen werken en een zekere continuïteit kunnen garanderen. Ondanks deze hoge eisen ziet men echter geen knelpunten bij werving en selectie.

Als inwerking van de vrijwilliger voorziet men een intakegesprek, een informatiepakket en informatie over de groep waarmee de vrijwilliger zal werken. De inwerking gebeurt door de algemeen coördinator.

Alhoewel de vrijwilliger vorig werkjaar aan geen scholing of deskundigheidsbevordering deelgenomen heeft, ziet men echter geen knelpunten rond deskundigheidsbevordering en begeleiding.

Ook wat betreft materiële voorzieningen ondervindt men geen problemen. Er is voldoende infrastructuur en als leermiddelen gebruikt de vrijwilliger eigen gemaakt materiaal en "Een zekere woordenschat".

De organisatie geeft aan dat de vrijwilliger deskundig is . Nochtans ziet men volgende aspecten voor verbetering vatbaar: kennis van de achtergronden van de anderstaligen en individuele hulpverlening.

Het project ziet heel wat positieve effecten van de inzet van de vrijwilliger. Zo goed als alle effecten vermeld in de enquête werden aangeduid.

Ondanks het feit dat de organisatie heel positief is over de inzet van haar vrijwilliger geeft de organisatie aan behoefte te hebben aan ondersteuning op zowel lokaal als centraal niveau.

Op lokaal niveau vindt men werving van vrijwilligers het belangrijkste alsook meer financiële armslag voor de activiteiten van de vrijwilligers. Ook de andere vermelde ondersteuning wordt aangeduid als zeer belangrijk

Op centraal niveau vindt men de sensibilisering voor het vrijwilligerswerk met anderstaligen het belangrijkste alsook de informatievoorziening over de inzet van vrijwilligers in uiteenlopende projecten. Ook de andere suggesties vindt men echter zeer belangrijk.

De organisatie zet de vrijwilliger in uit noodzaak, nl. vanwege financiële beperkingen. De inzet van de vrijwilliger wordt dan ook gezien als aanvulling op het officiële taalonderwijs. De begeleiding is immers onbetaalbaar wanneer die met beroepskrachten zou moeten gebeuren.

Over hoe vrijwilligers het best ingezet kunnen worden zegt de organisatie het volgende:

*" je moet de vrijwilligers de kans geven om de taallessen te organiseren op die manier waarbij zij zich het best voelen. De lesinhoud moet gekoppeld worden aan de omgevingsmaterie en leefwereld waarmee de cursisten geconfronteerd worden. De vrijwilligers dienen de nodige stimulansen en middelen te krijgen vanuit de organisatie om hun baan naar behoren uit te voeren . Er moet*

*voldoende overleg zijn tussen de organisatie en de vrijwilligers. De vrijwilligers moeten ernstig genomen worden en niet als een aanhangsel van de personeelsploeg beschouwd worden.”*

#### **6.4 Centrum voor permanente vorming (animatiecentrum voor talen )**

Het centrum geeft aan vrijwilligers in te zetten als conversatiepartner en dit zowel individueel als in groep. Het centrum werkt hiervoor met een vijftigtal vrijwilligers. Voor hun activiteiten werken zij samen met verschillende scholen .

De doelgroep waar zij mee werken heeft alle opleidingsniveaus, behalve analfabeten. Ook qua leeftijd zijn alle categorieën vertegenwoordigd, ook de jongeren.

Voor de werving van haar vrijwilligers stelt het centrum duidelijke voorwaarden. De vrijwilligers moeten een bepaald diploma of opleidingsniveau hebben (welk werd niet opgegeven), ervaring in het geven van taallessen en onderwijs in het algemeen, en kunnen werken met groepen.

Ondanks deze eisen ziet men geen knelpunten in de werving van vrijwilligers.

De inwerking van nieuwe vrijwilligers gebeurt door een algemeen coördinator en een deskundige taaldocent en is vrij intens. Er wordt in eerste instantie informatie gegeven over de lesgroep waarmee men gaat werken. Verder doen de vrijwilligers een lesbezoek bij een ervaren docent en hebben zij regelmatig overleg met een taaldocent. Er is ook sprake van mentorschap en deelname aan het teamoverleg.

Alhoewel de inwerking getuigt van een degelijke ondersteuning geeft de organisatie aan dat de vrijwilligers daarna niet deel nemen aan deskundigheidsbevorderende activiteiten. De organisatie ziet immers geen knelpunten m.b.t. deskundigheidsbevordering en begeleiding.

Wat betreft de materiële voorzieningen geeft de organisatie aan niet over eigen lesruimtes te beschikken. Dit is voor hen het grootste probleem. Verder hebben zij nood aan meer in omloop zijnde leermiddelen en lesmaterialen en computers.

De organisatie vindt haar vrijwilligers deskundig maar vindt de kennis van achtergronden van de anderstaligen en de kennis van methoden en leermiddelen om de taalvaardigheid te verbeteren voor verbetering vatbaar.

Naar ondersteuning op lokaal niveau is de organisatie vooral geïnteresseerd in meer leermiddelen en lesmaterialen waar vrijwilligers gebruik van kunnen maken. Op centraal niveau legt men de prioriteit bij het ontwikkelen van nieuwe modellen en methodieken voor het inzetten van vrijwilligers bij taalactiviteiten.

De vrijwilligers worden ingezet uit noodzaak, wegens financiële beperkingen kunnen immers geen officiële taaldocenten aangeworven worden.

## 6.5 Stedelijk initiatief

Het stedelijk initiatief heeft momenteel vier vrijwilligers in dienst die als zelfstandig lesgever NT2 geven (2), als conversatiepartner voor een groep staan (1) en geïntegreerde activiteiten organiseren tussen Nederlandstaligen en anderstaligen(1). Aangezien men voor deze activiteiten samenwerkt met een plaatselijke zelforganisatie van migrantenvrouwen bestaat de doelgroep hoofdzakelijk uit vrouwen. De vrouwen zijn voornamelijk van middelbare leeftijd en laag tot midden opgeleid. Het betreft zowel nieuwkomers als oudkomers.

Er worden nogal wat eisen gesteld bij de werving van vrijwilligers. Zo verwacht men ervaring in het geven van Nederlandse lessen, met groepen kunnen werken, voor langere tijd beschikbaar zijn, meedoen aan deskundigheidsbevordering, zelfstandig kunnen werken en een zekere continuïteit garanderen. Dit initiatief meldt dat er te weinig geschikte vrijwilligers zijn om de activiteiten uit te voeren en ook heeft men onvoldoende toegang tot geschikte wervingskanalen.

Nieuwe vrijwilligers worden goed ingewerkt door een algemeen coördinator, een deskundige taaldocent of een vrijwilliger. Zo voorziet men een intakegesprek, een informatiepakket, een introductiebijeenkomst, overleg met een taaldocent en begeleidingsgesprekken indien dit nodig blijkt.

Ook hier hebben de vrijwilligers vorig werkjaar niet aan enige vorm van deskundigheidsbevordering deelgenomen.

Qua materiele voorzieningen signaleert men als belangrijkste knelpunt de lesruimtes. Verder heeft men behoefte aan eigen gemaakt lesmateriaal en aan computers.

De deskundigheid van de vrijwilligers varieert van zeer deskundig naar matig deskundig. Tekorten ziet men vooral op het gebied van didactische vaardigheden, kennis van methoden en leermiddelen om de taalvaardigheid te verbeteren en in het corrigeren van fouten in de taalvaardigheid.

Andere knelpunten zijn dat er geen vervanging is in geval van ziekte en dat de vrijwilligers afhaken wanneer ze een betaalde baan vinden.

De organisatie vindt dat het effect van de activiteiten hoog is. Zowat alle aangegeven effecten werden aangekruist.

Naar ondersteuning op lokaal niveau heeft men vooral nood naar werving van de vrijwilligers en wil men ook meer financiële armslag voor de activiteiten van vrijwilligers.

Op centraal niveau vindt men de nood aan ondersteuning minder prangend.

Ook hier worden de vrijwilligers ingezet uit financiële noodzaak maar ziet men toch ook een meerwaarde in het inzetten van vrijwilligers. Zij bevorderen immers het integratieproces van de anderstaligen door hen te betrekken bij het maatschappelijk gebeuren en door de wederzijdse contacten die zij via hun activiteiten bewerkstelligen.

## **B: Inzet van vrijwilligers in Nederland**

Voor Nederland werden er ongeveer 400 enquêtes verstuurd. Daarop zijn in totaal 94 reacties binnengekomen. De enquêtes werden in de volgende types van organisaties ondergebracht en verwerkt.

1. Welzijnsinstellingen
2. Asielzoekerscentra
3. ROC's
4. Vluchtelingenwerkgroepen
5. Gilde Samenspraak
6. Organisaties voor Buitenlandse vrouwen
7. Vakscholingsinstellingen
8. Zelforganisaties
9. Volksuniversiteiten

Hieronder vind je de weergave van de resultaten voor de bovenstaande types organisaties

### **1. Welzijnsinstellingen**

Aantal verstuurdde enquêtes: 65  
Aantal reacties: 9

#### **1.1 Organisatie**

De respondenten uit deze categorie zijn allen welzijnsinstellingen, al zijn ze niet allemaal identiek. Gereageerd hebben zowel plaatselijke welzijnsinstellingen (2x, bijvoorbeeld Humanitas Multicultureel Groningen) als buurthuizen (6x) en ook een tweedelijnsorganisatie (een instituut voor zorg en welzijn). Dit instituut ondersteunt organisaties die met vrijwilligers werken (bijvoorbeeld VluchtelingenWerk) maar beschikt zelf niet over vrijwilligers (en is om die reden buiten de rapportage gehouden).

Twee respondenten werken geheel 'op eigen kracht', de overige organisaties werken samen met andere instellingen. De samenwerking vindt plaats met uiteenlopende clubs, zoals een organisatie van migranten, andere buurthuizen, bureau nieuwkomers, een opvangcentrum voor asielzoekers, vluchtelingenwerkgroep, vrijwilligerscentrale, en een vrouwenontmoetingsproject. Geen van de welzijnsinstellingen zegt samen te werken met een ROC (zie echter onder 2)

## 1.2 Taken

De meeste welzijnsinstellingen en buurthuizen (7x) zetten de vrijwilligers in als zelfstandig lesgever voor Nederlandse taallessen aan anderstaligen, waarbij het vrijwel altijd gaat om groepslessen. Daarnaast treden de vrijwilligers bij een meerderheid van de instellingen op als conversatiepartner van de anderstalige, ook weer voornamelijk in groepsverband (slechts 1x individueel).

Bij de helft van de respondenten treden de vrijwilligers tevens op als begeleider bij introductie-activiteiten en maatschappelijke participatie, in uiteenlopende functies: contactpersoon voor vluchtelingen, zelfstandig docent MO in combinatie met NT2, hulp bij het meegaan naar instanties, hulp bij oriëntatie in de eigen woonomgeving. Twee instellingen leveren taalactiviteiten aanvullend op het officiële onderwijs, namelijk conversatielessen, remediërend onderwijs en huiswerkbegeleiding. Citaat: *“voorwaarde is dat iemand naar school gaat, maar de contacten met de ROC’s zijn niet zo intensief”*. Er is dus bij een enkele instelling wel contact met het ROC maar kennelijk zo weinig dat dit onder 1 niet genoemd werd.

Een aantal malen wordt ook begeleiding bij vormings- en vaardigheidsactiviteiten genoemd als activiteit van de vrijwilliger, vooral in de vorm van sportactiviteiten en inloop-/koffieochtenden. In mindere mate gaat het om gezondheidscursussen, computer-, naai- en fietslessen. Apart vermeld worden vrijwillige hulp bij AMA-vakantiecampen en een kookcursus.

De aantallen vrijwilligers die zelfstandig lesgeven zijn over het algemeen beperkt (van enkelingen tot 12 à 15 lesgevers). Wel is er bij één instelling een uitschieter naar boven: 40 lesgevers. Het betreft hier een stichting die een heel stadsgebied beslaat met meerdere buurthuizen. Slechts een handjevol vrijwilligers vervult de functie van ‘conversatiepartner’ of begeleider bij introductie-activiteiten; ook hier een uitschieter bij een stedelijke instelling (Humanitas) die voor dit doel over zo’n 130 vrijwilligers beschikt.

## 1.3 Doelgroep

Alle geënquêteerde instellingen werken met analfabeten en andersalfabeten, bij bijna alle instellingen zijn er eveneens taalactiviteiten voor laagopgeleiden, terwijl het merendeel ook werkt met middenopgeleiden. Slechts 2 instellingen werken met hoogopgeleiden.

De doelgroep bestaat vooral uit personen met een officiële verblijfsvergunning, in mindere mate zijn er activiteiten voor asielzoekers en illegalen. De verdeling tussen oudkomers en nieuwkomers is praktisch gelijk. Opvallend is dat er altijd activiteiten zijn voor ouderen (8x genoemd), tweede in rangorde zijn de anderstaligen van middelbare leeftijd. Daarna komen de jongeren (5x).

## 1.4 Werving en selectie

De vrijwilligers die worden ingezet bij de welzijnsinstellingen moeten voldoen aan de volgende criteria: zij dienen goed Nederlands te spreken, ze moeten gedurende 1 dagdeel per week beschikbaar zijn en zelfstandig kunnen werken. Daarnaast moet men een zekere continuïteit kunnen garanderen en met groepen kunnen werken. Minder belangrijk zijn zaken als ervaring in onderwijs of het geven van taallessen en meedoen met deskundigheidsbevordering.

De helft van de respondenten geeft tevens aan dat er geen specifieke eisen worden gesteld aan de vrijwilligers.

Door enkele welzijnsinstellingen wordt opgemerkt dat de meeste vrijwilligers hbo- of universitair geschoold zijn, terwijl ook nog eens velen een onderwijsbevoegdheid op zak hebben (bij één instelling zo'n 48% van de vrijwilligers). Belangrijk vindt één instelling verder "*dat men communicatief en sociaal vaardig is*".

Knelpunten die worden genoemd zijn het grote verloop onder de vrijwilligers (met name onder de studenten die als vrijwilliger optreden), en het feit dat er veel te weinig vrijwilligers zijn terwijl de vraag naar Nederlandse les enorm groot is.

## 1.5 Inwerken

De meeste welzijnsinstellingen halen de vrijwilligers binnen met een intakegesprek en een informatiepakket. Voordat de vrijwilliger begint krijgt hij/zij meestal informatie over de lesgroep waarmee men gaat werken. Soms is er een lesbezoek bij een ervaren docent (4x). Bij drie instellingen is er daarnaast nog een introductiebijeenkomst. Twee instellingen geven een introductie cursus variërend van 3 tot 6 dagdelen, het betreft hier de stedelijke welzijnsinstellingen en niet de buurthuizen.

Begeleiding vindt in diverse vormen plaats, door middel van:

- begeleidingsgesprekken (bijvoorbeeld 2 per jaar, 1x per 6 weken of 10 per jaar)
- deelname aan teamoverleg
- mentorschap (éénmaal genoemd)

Citaat: "*er is weinig tijd voor begeleiding, al wordt het wel geprobeerd*".

Inwerking en begeleiding gebeuren vooral door een algemeen coördinator van de eigen instelling of door een deskundig vrijwilliger. Eén instelling zegt dat "*de algemeen coördinator tevens een deskundig taaldocent is*". Twee instellingen hebben zelf een NT2-coördinator, in één geval wordt deskundigheid op NT2-gebied van buiten gehaald.

## 1.6 Deskundigheidsbevordering

De helft van de respondenten geeft aan dat hun vrijwilligers niet deelnemen aan deskundigheidsbevordering. Instellingen die dat wel doen, organiseren specifieke scholingsbijeenkomsten, themabijeenkomsten en cursussen. Een greep uit de inhoud:

- spreekvaardigheidslessen voor analfabeten
- werken met de nieuwe versie van IJsbreker
- inhoudelijke bijeenkomsten per niveaugroep, bijvoorbeeld: hoe geef je les aan gevorderden?
- uitwisseling van ervaringen met lesgevers uit andere buurthuizen.

Humanitas organiseert afzonderlijke introductiecursussen voor taallesgevers en contactpersonen. Inhoud van de cursussen:

- introductiecursus voor taallesgevers: 4 bijeenkomsten
  - werkwijze van Humanitas Multicultureel
  - niveaus van cursisten
  - hoe kun je structuur aanbrengen in je les?
  - doe je iets aan grammatika?
  - lesmateriaal: wat staat er in de bibliotheek?
  - leven in verschillende culturen
- introductiecursus voor contactpersonen: 3 bijeenkomsten
  - werkwijze Humanitas Multicultureel
  - bespreken casussen
  - leven in verschillende culturen

Als voornaamste knelpunt met betrekking tot deskundigheidsbevordering wordt genoemd dat er geen financiële middelen zijn om de vrijwilligers bij te scholen. Tevens is er weinig goed aanbod voor vrijwilligers.

Opmerkingen die in dit verband ook gemaakt worden: *“vrijwilligers hebben vaak nog een betaalde baan, dus niet zoveel tijd om extra scholing te volgen”*. En: *“het is moeilijk om iedereen te motiveren om aan deskundigheidsbevorderende bijeenkomsten deel te nemen”*.

## 1.7 Faciliteiten

De welzijnsinstellingen beschikken alle over lesruimtes om de taalactiviteiten uit te voeren, evenals over kopieerfaciliteiten. Een meerderheid werkt tevens met woordenboeken en cassetterecorders. Eén instelling heeft een openleercentrum, een andere is bezig om zo'n openleercentrum op te zetten.

De vrijwilligers werken vooral met eigengemaakte leermiddelen en lesmaterialen (6x). Daarnaast wordt ook gebruik gemaakt van bestaande leergangen. Hoog scoren *IJsbreker*, *Breekijzer* en *Een*

zekere woordenschat. Incidenteel wordt gewerkt met *Startpunt*, *Code Nederlands*, *de Delftse Methode* en *Spreken is Zilver*.

Verder worden nog tal van andere gangbare leermiddelen genoemd: *7/43*; *De kop erop*; *Basis*; *Tempo* (voor een gevorderde groep); *Zebra*; lesmateriaal ter voorbereiding op het staatsexamen. Een citaat: *“Uit veel boeken worden oefeningen gehaald, we hebben met verschillende niveaus te maken. Uit één boek werken (één methode) gaat niet met onze groepen”*.

Grote knelpunten ten aanzien van de faciliteiten worden eigenlijk niet gemeld. Het meest wordt nog gewezen op de in omloop zijnde leermiddelen en lesmaterialen, één instelling meldt dat er onvoldoende materiaal is voor analfabeten.

### 1.8 Deskundigheid

De welzijnsinstellingen vinden hun vrijwilligers net zo vaak deskundig als matig deskundig. Twee instellingen zijn van mening dat er onder hun vrijwilligers enkelen zeer deskundig zijn.

De grootste tekorten bij de vrijwilligers vindt men liggen op het gemis aan didactische vaardigheden. Ook aan kennis van methoden en leermiddelen om de taalvaardigheid te verbeteren en aan de beoordeling van vorderingen en toetsing schort het nogal eens. In mindere mate scoren kennis van de achtergronden van de anderstaligen, het kunnen omgaan met groepen en de communicatieve en sociale vaardigheden.

Een citaat in dit verband: *“We hebben veel vrijwilligers, er zijn onderling grote verschillen in deskundigheid. Sommige vrijwilligers komen uit het onderwijs, voor andere vrijwilligers is het allemaal nieuw. De meeste vrijwilligers hebben een behoorlijk hoge opleiding gehad. Mist men enig didactisch inzicht, of schort het aan communicatieve en sociale vaardigheden, dan is dat reden om te stoppen”*.

Verdere knelpunten in het werken met vrijwilligers worden eigenlijk niet gemeld. Genoemde punten als ‘omarmen’ en ‘zich niet houden aan taken’ gelden mogelijk wel voor een aantal vrijwilligers maar geldt zeker niet voor de hele groep. Andere punten die genoemd worden zijn: *“Er zijn te weinig uren beschikbaar voor professionele begeleiding”*. Veel vrijwilligers verlaten na enige tijd het vrijwilligersschap en gaan dan verder als professioneel docent. *“Goed voor hen, minder leuk voor ons!”*.

### 1.9 Effecten

Tot de effecten van de activiteiten voor de anderstaligen worden gerekend (van meest belangrijk naar minder belangrijk):

- de taalvaardigheid van de anderstaligen verbetert
- de kennis over Nederland neemt toe bij de anderstaligen
- het zelfvertrouwen bij de anderstaligen neemt toe

- de drempel voor officiële cursussen wordt erdoor verlaagd (citaat: “voor velen is er een doorstroming geweest naar het oudkomersproject”)
- de anderstaligen krijgen een vertrouwenspersoon/vriend
- de motivatie van de anderstaligen verbetert

In mindere mate worden genoemd: de anderstaligen raken meer ingeburgerd, er is meer onderwijs op maat en de anderstaligen krijgen meer individuele begeleiding.

Een paar instellingen zien het belang van de activiteiten juist ook voor de vrijwilliger blijkens de volgende citaten: “*de vrijwilliger raakt uit zijn isolement*” en “*er zijn vrijwilligers die NT2-docent willen worden, ze gaan eventueel een opleiding volgen of bij een officieel taalbureau werken, dat gebeurt zo’n zeven keer per jaar (op een bestand van 40 lesgevers)*”.

### 1.10 Behoefte aan ondersteuning

Op lokaal niveau heeft men vooral behoefte aan meer financiële armslag voor de activiteiten en aan meer leermiddelen en lesmaterialen voor de vrijwilligers. Daarop volgt de behoefte aan een betere begeleiding en mogelijkheden voor deskundigheidsbevordering. Werving komt op de derde plaats.

Op landelijk niveau zien alle respondenten het liefst dat gewerkt wordt aan de ontwikkeling van leermiddelen en lesmaterialen gericht op de verschillende taken van de vrijwilliger. Als tweede scoren de ontwikkeling van nieuwe modellen en methodieken, evenals de deskundigheidsbevorderende activiteiten. Tenslotte is er een wens om informatie en ervaringen uit te wisselen over lopende projecten.

### 1.11 Reden om vrijwilligers in te zetten

De voornaamste reden waarom de welzijnsinstellingen de vrijwilligers inzetten is dat er op die manier contacten tussen autochtonen en allochtonen tot stand komen (7x). Daarnaast geeft men aan dat deze activiteiten toch ook uit nood zijn geboren, vanwege de financiën kunnen immers geen officiële taaldocenten worden aangesteld. Een belangrijk geluid in dit verband: “*de lessen zijn niet aanvullend, we hebben eerste generatie Marokkaanse mannen, die naast de activiteiten bij ons geen Nederlandse les hebben*”. Het omgekeerde komt ook voor: “*eerst was het uit nood, maar sinds kort heeft een officiële taalaanbieder het voor een deel van ons overgenomen*”.

De helft van de respondenten geeft aan dat zij aanvullend zijn op het officiële taalonderwijs vanwege de intensieve begeleiding en taken die beroepskrachten niet zo makkelijk kunnen vervullen. Vrijwilligers hebben ook een meerwaarde omdat zij de integratie bevorderen, vinden velen. Dat er een nuttige tijdsbesteding uit voortvloeit voor de vrijwilliger zelf, vindt men eveneens van belang.

## 1.12 Hoe kunnen vrijwilligers het beste worden ingezet?

Een greep uit de vele reacties hierop:

*“Organiseer koffie- of theemiddagen met zowel buitenlandse als Nederlandse vrouwen, met een vrijwilligster die de leiding heeft.”*

*“Houd conversatiebijeenkomsten waarin gediscussieerd wordt over een bepaald onderwerp.”*

*“Voor schrijflessen in het Nederlands; idem voor lezen.”*

*“Vrijwilligers hebben meer armslag dan een taaldocent op school, ze kunnen naar buiten gaan, de taal in praktijk brengen. Door de vrijwilligers zijn de anderstaligen in staat op een ongedwongen manier te communiceren.”*

*“Dat hangt af van het talent en de wens van de vrijwilliger zelf, wat vindt deze leuk, waar is hij/zij goed in, etc. Wij zetten de vrijwilliger redelijk centraal in de organisatie, de cursist moet uiteraard Nederlands leren, dat kan alleen als er een goedgeschoolde en enthousiaste vrijwilliger voor de groep staat. Sommigen zijn enthousiast over alfabetisanten, andere werken liever met hoogopgeleiden.”*

## 1.13 Slotopmerkingen en suggesties

Een paar opmerkingen, die gemaakt werden:

*“Ik ben taaldocent maar werk als sociaal cultureel werker en coördineer de taallessen. Ik heb door tijdgebrek moeite de vrijwilligers die taallessen geven genoeg te ondersteunen, terwijl ik de kennis in huis heb. Mijn uren kunnen niet uitgebreid worden door tijdgebrek.”*

*“Belangrijk is dat je de groepen zo homogeen mogelijk samenstelt, anders is het voor vrijwilligers heel moeilijk om les te geven. Wij hebben daarom intake-toetsen voor vrijwilligers ontwikkeld.”*

## 2. Asielzoekerscentra (AZC'S)

Aantal verstuurdde enquêtes	22
Aantal reacties	11 (9 enquêtes, 2 per email)

### 2.1 Organisatie

Asielzoekers worden in Nederland opgevangen door het Centraal Orgaan opvang asielzoekers, het COA. Grofweg kent het COA drie geledingen: er is een Centraal Bureau in Rijswijk en een verdeling van de opvanglocaties in 12 zogeheten clusters (was 36), grotendeels overeenkomend met de provinciegrenzen. (Voor het gemak vatten we de opvanglocaties even samen onder de verzamelterm AZC (= asielzoekerscentrum) hoewel er diverse varianten van bestaan. Elk cluster heeft een centraal clusterkantoor met functionarissen die werken voor het totale cluster. De afdeling binnen het cluster die verantwoordelijk is voor de taalactiviteiten is de afdeling Diensten. Daarnaast zijn er medewerkers van wie de werkzaamheden gebonden zijn aan een bepaald AZC (soms aan meerdere AZC's), ook daar zitten medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de begeleiding van vrijwilligers, al dan niet betrokken bij de uitvoering van NT2-activiteiten.

Uit alle drie de geledingen zijn enquêtes teruggezonden: door het Centraal Bureau (1x), door de afdeling Diensten van een cluster, veelal door een zogeheten coördinator Diensten (4x) en door medewerkers in en rondom afzonderlijke AZC's (4x).

Asielzoekers kunnen gedurende hun asielprocedure deelnemen aan 'activeringsprogramma's'. Daarbij gaat het o.a. om het leren van de Nederlandse taal (NT2) en om inzicht te krijgen in de Nederlandse samenleving (Maatschappij Oriëntatie of MO). Nadat een asielzoeker een negatieve beschikking heeft gekregen, moet het NT2 worden stopgezet; deelname aan beroepsonderwijs is dan nog wel mogelijk. De NT2-activiteiten worden op verschillende manieren uitgevoerd, in de vorm van:

- taallessen op een AZC, gegeven door vrijwilligers
- taallessen op een gezamenlijke locatie (taalschool) van meerdere AZC's
- taallessen op een AZC, gegeven door vrijwilligers maar professioneel ondersteund, bijvoorbeeld door een NT2-coördinator of deskundig NT2-docent van een naburig ROC
- taallessen op een ROC, gegeven door vrijwilligers en ondersteund door NT2-professionals
- taallessen op een ROC, gegeven door NT2-docenten en ingekocht door het COA cluster
- taallessen uitgevoerd door andere instellingen dan het ROC, bijvoorbeeld een Vluchtelingen werkgroep.

In nogal wat AZC-locaties zijn mogelijkheden gecreëerd voor zelfstudie van de asielzoekers. De locaties lopen uiteen van eenvoudige ruimtes tot een compleet openleercentrum waar begeleiding is van vrijwilligers.

Daarnaast zijn er allerlei andere activiteiten waarbij vrijwilligers ingezet worden bij het COA: sport, ontspanning, nailessen, excursies, etcetera.

In en rondom de opvang van asielzoekers zijn zeer veel vrijwilligers werkzaam. Een schatting vanuit het Centraal Bureau over het aantal mensen dat betrokken is bij de taalactiviteiten loopt uiteen van zo'n 1000 tot 1500 vrijwilligers. Per AZC kan dit overigens variëren, al praat je al gauw over enkele tientallen per centrum. Door sluiting van een groot aantal opvangcentra in het hele land (vanwege de daling van de instroom van asielzoekers) loopt ook het aantal vrijwilligers dat wordt ingezet, flink terug.

De meerderheid van de respondenten geeft aan dat COA voor de taalactiviteiten samenwerkt met andere organisaties. Vrijwel altijd is dat een ROC, een enkele keer ook een vluchtelingenwerkgroep of een vrijwilligersorganisatie.

## 2.2 Taken

De vrijwilligers treden in eerste instantie op als zelfstandig lesgever, en wel voor een lesgroep (één respondent meldt ook een individuele les). Daarnaast zijn de vrijwilligers actief bij de vormings- en vaardigheidsactiviteiten, vooral bij computer- en naailessen. Verder zijn ze ook betrokken bij fietslessen, sportactiviteiten, en inloop- en koffieochtenden. Apart wordt melding gemaakt van recreatieve activiteiten en bezigheden voor kinderen en jongeren.

Daarnaast worden ook andere activiteiten in meer of mindere mate uitgevoerd: conversatiepartner, begeleider bij introductie en samenwerking met een beroepskracht, met name voor de ondersteuning in het openleercentrum.

## 2.3 Doelgroep

Alle geënquêteerden werken met alle vier de opleidingsniveaus (analfabeten, laag-, midden-, hoogopgeleiden). Uiteraard behoren asielzoekers tot de doelgroep (daarvoor is het COA immers opgericht), maar ook de personen met een officiële verblijfsvergunning (statushouders) komen in aanmerking voor taalactiviteiten. Officieel behoren statushouders niet tot de COA-doelgroep, maar door vertraging in de uitplaatsing van deze categorie, zitten op dit moment nog veel statushouders in de opvangcentra (± 4500).

De respondenten geven aan dat de activiteiten vooral gericht zijn op nieuwkomers (vermoedelijk wordt hier toch de 'informele' betekenis van het begrip nieuwkomer gehanteerd. Volgens de WIN immers is iemand pas nieuwkomer als hij/zij een status heeft gekregen).

De vrijwilligersactiviteiten vinden vooral plaats voor mensen van middelbare leeftijd, voor ouderen en jongeren. In beperkte mate zijn de respondenten betrokken bij de minderjarigen.

## 2.4 Werving en selectie

Criteria die de organisatie hanteert voor de inzet van de vrijwilligers zijn vooral: begrip hebben voor andere gebruiken en gewoonten, gedurende 2, 3, of 4 dagdelen beschikbaar zijn en zelfstandig kunnen functioneren. Daarna komen zaken als meedoen met deskundigheidsbevordering en goed Nederlands kunnen spreken. Voor de helft van de respondenten is ook belangrijk dat men een zekere continuïteit kan garanderen en dat men met groepen kan werken. Ervaring met onderwijs of met taalles geven wordt nauwelijks belangrijk gevonden.

Welke knelpunten zijn er ten aanzien van de werving en selectie? Er springt niet één knelpunt echt naar voren. Soms komen de verwachtingen van de vrijwilliger en het COA niet overeen (4x); sommigen geven aan dat er te weinig vrijwilligers zijn (*“na verschillende wervingsacties was het resultaat: te weinig belangstelling cq aanmeldingen”*) en als er vrijwilligers zijn, dan hebben ze niet altijd voldoende deskundigheid in huis (beide 3x).

## 2.5 Inwerken

Meestal haalt COA vrijwilligers in huis door middel van een intakegesprek en een informatiepakket. Vervolgens zijn er lesbezoeken bij ervaren docenten (*“minimaal 1 keer, naar behoefte, op afspraak”* zijn een paar reacties) en altijd is er informatie over de lesgroep waarmee men gaat werken. Voor de begeleiding zijn er begeleidingsgesprekken met ervaren taaldocenten; dat kan variëren van in totaal 1 of 2 gesprekken, tot gesprekken 1x per maand. Bij een redelijk aantal AZC's nemen de vrijwilligers deel aan het teamoverleg.

De vrijwilligers werden allemaal ingewerkt door de algemene coördinator van de eigen instelling, maar bijna even vaak ook nog eens door een ervaren NT2-coördinator. Daarbij wordt regelmatig gebruik gemaakt van de diensten van de NT2-coördinator van een naburig ROC, in mindere mate van die van een taaldocent van het ROC.

## 2.6 Deskundigheidsbevordering

Er zijn praktisch evenveel respondenten die zeggen dat de vrijwilligers niet deelnemen aan deskundigheidsbevordering, als respondenten die aangeven dat dit wel gebeurt. De scholingsbijeenkomsten hebben enerzijds betrekking op de opvang van asielzoekers (inhoud bijvoorbeeld: *“asielbeleid in Nederland; werken met asielzoekers”*), anderzijds gaat het om specifieke NT2-scholing (*“workshops NT2; themabijeenkomst over lesmethoden en werkvormen, verzorgd door het ROC”*).

Als voornaamste knelpunt met betrekking tot deskundigheidsbevordering wordt genoemd dat er geen financiële middelen zijn om de vrijwilligers bij te scholen. Tevens zegt ongeveer de helft van

de geënquêteerden dat vrijwilligers niet geneigd zijn zichzelf bij te scholen. Bij een aantal opvangcentra is er te weinig interne begeleiding.

Een greep uit de spontane reacties:

*“Vrijwilligers willen niet ver reizen voor een studiedag.”*

*“We hebben te kleine groep vrijwilligers om iets aan deskundigheidsbevordering te doen.”*

*“Tijd voor coaching intern ontbreekt.”*

## 2.7 Faciliteiten

De taalactiviteiten van het COA hebben in het algemeen goede faciliteiten: alle genoemde items worden in praktisch gelijke mate aangekruist. Men beschikt over lesruimtes, meestal is er ook een openleercentrum, met computers. Verder zijn er woordenboeken en cassette recorders en altijd zijn er kopieerfaciliteiten.

Opvallend is dat er bij de taalactiviteiten voor asielzoekers meer gebruik gemaakt wordt van bestaande leergangen dan van eigen gemaakte lesmaterialen. De reden hiervoor is dat COA bepaalde leergangen heeft aanbevolen (of liever: voorgeschreven) voor de te geven NT2-lessen. Zo staat *Ijsbreker* bovenaan, gevolgd door *Breekijzer* en *Nieuwe Buren* (vaak geïnstalleerd op computers in het openleercentrum); ook *Code Nederlands* en *Alfa* worden genoemd. Van de rest van de leermiddelen wordt slechts incidenteel gebruik gemaakt. Ook *7/43* (voor alfabetisering) wordt genoemd.

Gezien er in het algemeen goede faciliteiten zijn bij COA is het niet verwonderlijk dat er nauwelijks knelpunten genoemd worden t.a.v. de voorzieningen. Een greep uit de spontane reacties:

*“Een computernetwerk ontbreekt (vaak genoemd)”*

*“COA heeft besloten om ‘Ijsbreker’ aan te schaffen, voor hoogopgeleiden gebruik ik liever ander materiaal.”*

*“We hebben geen internet faciliteiten, er zijn wel pc’s er is maar geen verbinding.”*

## 2.8 Deskundigheid

De vrijwilligers die onder de hoede van het COA werken zijn in het algemeen deskundig, zo vinden de respondenten. *“Mijn vrijwilligers waren bijna allemaal docenten”* is een reactie. Een aantal malen wordt ook de kwalificatie ‘zeer deskundig’ genoemd (4x), terwijl de helft van de geënquêteerden vindt dat er toch ook sprake is van ‘matige deskundigheid’, zowel voor vrijwilligers in de functie van zelfstandig lesgever als in de functie van begeleider bij maatschappelijke activiteiten en vaardigheidscursussen.

Bij de tekorten scoort de beoordeling van vorderingen en toetsing het hoogst, bijna de helft van de respondenten geeft dit aan. Van de overige aspecten (‘didactische vaardigheden’, ‘kennis van de

achtergrond van anderstaligen’, ‘omgaan met groepen’, ‘communicatieve en sociale vaardigheden’) is er geen die er uitspringt, ze krijgen alle min of meer dezelfde beoordeling. Specifiek wordt genoemd dat de vrijwilligers *“te methodegericht zijn”* en dat men meer resultaatgericht zou moeten zijn, dat wil zeggen: *“in een vastgestelde tijd naar vastgestelde doelen toewerken.”*

Bij de overige knelpunten in het werken met vrijwilligers noemt bijna de helft van de respondenten *“dat de vrijwilligers de anderstalige teveel omarmen en beschermen”*. Andere knelpunten: *“een gemis aan professionele inbedding van de activiteiten”*. en *“het creëren van uniformiteit is lastig omdat een gezagsverhouding ontbreekt.”*

## 2.9 Effecten

Bij de effecten van de activiteiten voor de asielzoekers en statushouders staat bovenaan dat de taalvaardigheid van de anderstalige verbetert. Daarna komen (van meest belangrijk naar minder belangrijk):

- de kennis over Nederland neemt toe
- de motivatie verbetert
- de drempel voor officiële cursussen wordt verlaagd
- het zelfvertrouwen neemt toe.

In mindere mate scoren zaken als: de anderstaligen raken meer ingeburgerd; de anderstaligen krijgen een vertrouwenspersoon/vriend; meer onderwijs op maat en meer individuele begeleiding.

Twee specifieke effecten die genoemd werden:

*“Door de inzet van vrijwilligers wordt het maatschappelijk draagvlak voor de opvang van asielzoekers vergroot.”*

*“De docent is voor een aantal mensen de enige persoon waar ze echt een gesprek in het Nederlands mee voeren; het contact leggen met Nederlanders is voor velen een te hoge drempel”.*

## 2.10 Behoefte aan ondersteuning

Op lokaal niveau heeft men vooral behoefte aan meer financiële armslag voor de activiteiten van de vrijwilligers en aan meer scholingsmogelijkheden en deskundigheidsbevordering. Daarop volgt de behoefte aan een betere begeleiding en aan werving.

Op landelijk niveau ziet ongeveer de helft van de respondenten het liefst dat er gewerkt wordt aan de ontwikkeling van nieuwe modellen en methodieken voor het inzetten van vrijwilligers. Even groot is de behoefte aan deskundigheidsbevordering op landelijk niveau.

De ontwikkeling van leermiddelen en lesmaterialen en de informatie- en ervaringsuitwisseling over projecten scoren redelijk.

## 2.11 Reden om vrijwilligers in te zetten

Alle respondenten vinden dat hun activiteiten geboren zijn uit nood: vanwege financiële beperkingen kunnen er geen officiële cursussen met officiële taaldocenten worden ingekocht. Ongeveer de helft van de geënquêteerden vindt bovendien dat de vrijwilligers het integratieproces bevorderen en dus een meerwaarde hebben, terwijl even vaak het feit van de wederzijdse contacten tussen vrijwilliger en asielzoeker als antwoord is genoemd.

## 2.12 Hoe kunnen vrijwilligers het beste worden ingezet?

Een greep uit de reacties:

*“Op onze locatie zou het wenselijk zijn dat er meer conversatielessen gehouden worden en dat de vrijwilligers de methode meer durven loslaten.”*

*“Als zelfstandig assistent van een beroepskracht.”*

*“Voor activiteiten als alfabetisering, NT2-lessen, het openleercentrumen voor conversatie.”*

*“Als taaldocent (zelfstandig werkend in een groep onder begeleiding van een deskundig docent/coördinator), als taalbuddy en als contactpersoon (voor hulp op allerlei gebied).”*

## 2.13 Slotopmerkingen en suggesties

Vanwege de krimpoperatie bij het COA worden momenteel veel asielzoekerscentra gesloten. Bovendien is er minder budget om de activiteiten uit te voeren, waardoor officieel bij ROC's ingekochte cursussen noodgedwongen weer door vrijwilligers (moeten) worden uitgevoerd. Een reactie van de respondenten slaat hierop: *“het asielzoekerscentrum is per 1 november dichtgegaan, er is dus geen taalschool meer. Er gaat nog één groep door met twee vrijwilligers die een ruimte bij een kerk kunnen gebruiken (gratis). Ze worden niet ondersteund, zo nu en dan begeleid ik nog. De vragen die ik heb beantwoord zijn dus niet echt actueel meer”*.

### 3. ROC's

Aantal verstuurdde enquêtes	37
Aantal reacties	24 (14 per e-mail, 10 enquêtes)

#### 3.1 Organisatie

De Regionale Opleidingen Centra (ROC's) in Nederland zijn vrij grote onderwijsinstellingen voor beroepsonderwijs en volwasseneneducatie. De 46 ROC's hebben in het algemeen meerdere locaties, voor de afzonderlijke beroepsunits en voor de sector educatie. NT2-onderwijs (aan nieuwkomers, oudkomers, overige allochtonen) vindt plaats in de sector educatie. Grote instellingen hebben voor de educatie vaak centrale afdelingen (stadslocatie) en nevenvestigingen (in omliggende dorpen ofwel *de buitengebieden*, en stadswijken). Steeds vaker worden geïntegreerde of duale trajecten uitgevoerd, waarbij NT2 en beroepsopleiding worden gecombineerd.

Naast de 10 teruggezonden enquêtes hebben 14 NT2-coördinatoren gereageerd op een (mail)-oproep om namen en adressen van personen die binnen het ROC verantwoordelijk zijn voor de inzet van vrijwilligers bij het NT2-onderwijs. Hun reacties worden hieronder meegenomen.

Ongeveer de helft van de respondenten maakt geen gebruik van vrijwilligers bij het NT2-onderwijs, *"noch bij conversatie noch bij buitenschoolse activiteiten"*, zo merkt een coördinator op. Voor sommige ROC's is dit een bewuste keuze: *"we hebben twee jaar geleden afscheid genomen van alle vrijwilligers!"*. NT2-onderwijs is immers een vak dat door deskundigen dient te worden uitgevoerd, zo vindt men. Één ROC maakt melding van het feit dat er geen vrijwilligers ingezet worden bij de hoger opgeleiden (hetgeen impliceert: wel bij laagopgeleiden).

Daarnaast zijn er ROC's die wél met vrijwilligers werken: *"zonder deze mensen is het wel erg moeilijk werken"*. Bij een aantal ROC's gebeurt dat bijvoorbeeld in de buitengebieden of in de wijk, maar spelen vrijwilligers geen rol in de centrale vestiging.

Sommige ROC's zetten vrijwilligers ook in als conversatiepartner of als begeleider bij buitenschoolse activiteiten. Een reactie: *"cursisten (met weinig Nederlandstalige contacten) en vrijwilligers worden 'aan elkaar gekoppeld' om meestal één maal per week Nederlands met elkaar te praten"*.

Bij een ander ROC zijn ongeveer 60 vrijwilligers actief (niet centraal maar bij een vestiging in een naburige gemeente) als conversatiepartner van analfabeten.

Enkele ROC's die nu nog geen vrijwilligers hebben, overwegen dit in de toekomst wel te gaan doen, juist voor zulke aanvullende taalactiviteiten. Een voorbeeld: *"we zijn nu met de gemeente bezig met het bekijken van de mogelijkheden van een buddyproject, dit is nog in een pril stadium maar een pilot zal samen met de vrijwilligerscentrale zeker uitgevoerd gaan worden."*

Tenslotte zijn verschillende ROC's betrokken bij de NT2-lessen aan asielzoekers, juist daar worden ook vrijwilligers ingezet. Een voorbeeld: *"docenten van ons worden ingezet als coördinator van NT2-lessen in diverse AZC's, dit wordt door COA bij ons ingekocht. De lessen worden gegeven door vrijwilligers die 'van COA zijn', maar door onze medewerkers ondersteund en aangestuurd"*.

Het merendeel van de ROC's werkt met betrekking tot de vrijwilligers samen met andere instellingen (3 respondenten niet). Het betreft dan vooral vrijwilligersorganisaties (zoals het Gilde, een vrijwilligerscentrale en een 'missionair centrum'), welzijnsorganisaties (buurthuis) en in één geval ook een vluchtelingenwerkgroep.

### 3.2 Taken

De ROC's die vrijwilligers inzetten, doen dit als aanvulling op het officiële taalonderwijs, in samenwerking met een beroepskracht (opmerking: "*onder verantwoordelijkheid en aansturing van de beroepskracht*"). Specifiek wordt daarbij genoemd dat het vooral gaat om individuele begeleiding in de les. De begeleiding bij buitenschoolse opdrachten (bijvoorbeeld *bibliotheek- of museumbezoek*) en de begeleiding bij computerondersteund onderwijs zijn tevens belangrijk. Verder worden vrijwilligers ingezet als conversatiepartner van anderstaligen (zowel individueel als in een groepje). Ook begeleiding in het talenpracticum en het openleercentrum zijn soms taken van de vrijwilliger.

Minder vaak komt het voor dat vrijwilligers zelfstandig lesgeven of optreden als begeleider bij maatschappelijke introductieactiviteiten, of als begeleider bij vormings- en vaardigheidsactiviteiten (naailes, fietsles, computerles).

Er is één ROC, dat specifiek ingaat op vrijwilligers in de rol van gastspreker. Bij dit ROC worden regelmatig deskundigen van buiten gehaald om informatie te geven over verschillende onderwerpen: politie-ambtenaar, gemeente-ambtenaar, huisarts, iemand van de thuiszorg, een wethouder, iemand van het CWI, iemand van het bureau rechtshulp, etcetera. Niet duidelijk wordt of dit bij andere ROC's helemaal niet gebeurt of gewoonweg niet vermeld is.

De aantallen vrijwilligers die ingezet worden lopen sterk uiteen: van slechts enkelen (*1 of 2* als zelfstandig lesgever, *3 of 4* als medewerker van een beroepskracht) tot enkele tientallen. In één geval is er sprake van wel 100 vrijwilligers die ingezet worden als begeleider van maatschappelijke introductieactiviteiten.

### 3.3 Doelgroepen

Als vrijwilligers door een ROC worden ingezet, dan gebeurt dat vooral bij de laagopgeleiden en analfabeten/andersalfabeten. In mindere mate hebben vrijwilligers te maken met middenopgeleiden (6x) en het minst met hoogopgeleiden. Hierbij kan gemakkelijk een relatie gelegd worden met de locaties waar vrijwilligers worden ingezet. Hoogopgeleiden zijn vaak in staat om NT2-lessen te volgen in een centrale vestiging van een ROC (zij reizen voor het onderwijs bijvoorbeeld van dorp naar stad), terwijl de lessen in de wijk of in de buitengebieden hoofdzakelijk bevolkt worden door laagopgeleiden en analfabeten.

De lessen zijn in elk geval bedoeld voor personen met een officiële verblijfsvergunning. Onderwijs aan asielzoekers komt voor, maar wordt minder vaak genoemd (3x). Eén ROC maakt melding van het feit dat er ook illegalen aan het onderwijs deelnemen.

Nieuwkomers en oudkomers worden in gelijke mate bediend.

Wat leeftijd betreft worden vrijwilligers niet ingezet bij minderjarigen. Jongeren en mensen van middelbare leeftijd worden het meest genoemd, in iets mindere mate gaat het om taalactiviteiten voor ouderen (7x).

### 3.4 Werving en selectie

De belangrijkste eisen waaraan vrijwilligers moeten voldoen zijn volgens de ROC's een goede beheersing van het Nederlands, en 1 of 2 dagdelen per week beschikbaar zijn. Daarnaast heeft men graag dat vrijwilligers voor minstens een jaar beschikbaar zijn, dat zij begrip hebben voor andere gebruiken en gewoonten ("*affiniteit met de doelgroep*"), en dat zij een zekere continuïteit kunnen garanderen.

Iets minder dan de helft van de respondenten vindt bovendien dat men mee moet doen met deskundigheidsbevordering, en dat men zelfstandig moet kunnen werken.

Een onderwijsdiploma of ervaring met het geven van onderwijs vindt slechts een zeer kleine minderheid van belang.

Er worden nauwelijks knelpunten gesignaleerd bij de werving en selectie van vrijwilligers. Als reden hiervoor wordt diverse malen aangegeven dat het ROC zelf niet verantwoordelijk is voor werving en selectie (één ROC: "*we werven alleen de gastsprekers*"). Andere instellingen zoals het Gilde, de vrijwilligerscentrale of het 'missionair centrum' doen dit werk. .

Als er al knelpunten zijn, dan betreft dit vooral het punt dat er te weinig geschikte vrijwilligers zijn om de activiteiten uit te voeren.

### 3.5 Inwerken

Vrijwel altijd worden de vrijwilligers binnengehaald door middel van een intakegesprek en een informatiepakket. Even belangrijk vinden ROC's dat de vrijwilliger informatie krijgt over de groep waarmee men gaat werken. In mindere mate wordt een lesbezoek bij een ervaren docent geregeld. Eén ROC heeft een introductiecursus van twee dagdelen voor de vrijwilligers.

Voor de begeleiding komen begeleidingsgesprekken en overleg met een taaldocent voor. De aantallen daarbij variëren: 1 à 2x; wekelijks; minimaal 5 per jaar; 4x per jaar overleg met de coördinator.

Het ROC dat gastsprekers naar de les haalt, meldt dat er steeds een voor- en nagesprek is met de gastdocent.

Nieuwe vrijwilligers worden vrijwel altijd ingewerkt door een deskundig taaldocent (8x) (nb: in één geval door een deskundig MO-docent). De helft van de respondenten meldt dat de inwerking door een algemeen coördinator gebeurt.

Enkele bijzonderheden: *“de vrijwilliger wordt ingewerkt door de docent met wie de vrijwilliger gaat samenwerken”*. Bij het 1-op-1 lesgeven gebeurde de inwerking door het missionair centrum. Voor de functie van taalbuddy werden de vrijwilligers ingewerkt door de vrijwilligerscentrale.

### 3.6 Deskundigheidsbevordering

De ROC-respondenten melden dat hun vrijwilligers vooral deskundigheidsbevordering krijgen middels specifieke scholingsbijeenkomsten. Deels gaat het om taalinhoudelijke onderwerpen. Een greep uit de inhoud:

- bijeenkomst over taalverwerving
- werken met *IJsbreker*
- uitleg over diverse computerprogramma's bij methodes
- organisatie en opbouw van het lesaanbod
- taalstage en oriënterende stage
- aan de hand van een video waarop een vrijwilliger te zien is die werkt met cursisten wordt gesproken over: actief/passief; input/output; (zelf)correctiemethoden; (zelf)sturing

Daarnaast gaat het om andere dan NT2-onderwerpen, zoals een bijeenkomst over de organisatie van de unit educatie binnen het ROC.

Drie keer werd melding gemaakt dat vrijwilligers deelnemen aan de bijscholing voor taaldocenten, onder andere over alfabetisering. Eén ROC meldt deelname van de vrijwilligers aan de reguliere alfabetiseringsnascholing bij het Centrum voor Nascholing Amsterdam.

Twee ROC's melden dat de vrijwilligers niet aan deskundigheidsbevorderende activiteiten deelnemen.

Daarnaast zijn er uiteraard andere vormen van deskundigheidsbevordering, zoals

- begeleiding en didactische ondersteuning
- themabijeenkomsten
- voor- en nabespreking van de les
- bijeenkomsten waarop ervaringen worden uitgewisseld

Ook wordt melding gemaakt van vrijwilligersvergaderingen (*“2x per jaar, dit zijn zakelijke vergaderingen.”*)

Welke knelpunten zijn er ten aanzien van de deskundigheidsbevordering? Voor de helft van de ROC-respondenten zijn er geen knelpunten. Daarnaast wordt melding gemaakt van het feit dat er te weinig interne begeleiding kan zijn voor de vrijwilligers. Een gering aantal respondenten klaagt over het beperkte aanbod en de beperkte financiën voor deskundigheidsbevordering. Twee ROC's geven aan dat hun vrijwilligers niet geneigd zijn zich bij te scholen.

### 3.7 Faciliteiten

In het algemeen zijn de faciliteiten voor de vrijwilligersactiviteiten goed te noemen. De meeste ROC's beschikken over lesruimtes en kopieerfaciliteiten. Ook zijn er goede voorzieningen met betrekking tot de beschikbaarheid van computers, woordenboeken en cassette recorders (6x). In vier gevallen is sprake van een openleercentrum.

Bijzonderheden die gemeld worden zijn: een talen practicum, een docentenkamer met lesmateriaal, en een extra lokaal naast de gewone lesruimte.

Wat de leermiddelen betreft scoren *Ijsbreker* en *Breekijzer* het hoogst. Dit is niet verwonderlijk gezien het feit dat de vrijwilligers vooral bij laag- en middenopgeleiden worden ingezet. Iets minder dan de helft van de respondenten maakt bovendien gebruik van eigen gemaakte leermiddelen. Voor analfabeten/andersalfabeten is er *Alfa* en *Een zekere woordenschat*. Specifiek worden genoemd:

- MO-materialen
- 7/43
- examentraining voor spreken (voor het Staatsexamen NT2)
- *Zestien Plus deel 2*
- *De Basisschool* (handelt over: ouderbetrokkenheid en taalvaardigheid)

Welke knelpunten zijn er ten aanzien van de faciliteiten? Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan dat er eigenlijk geen knelpunten zijn. Daarnaast worden enkele problemen gemeld met betrekking tot de lesruimte: er is een computerlokaal dat te klein is en met te weinig computers. Iemand geeft aan dat hun openleercentrum *“te weinig open is en te vol”*.

Als bijzonder probleem wordt gemeld dat er nog geen lesmateriaal bestaat dat een vrijwilliger kan gebruiken parallel aan de lesmethode van de docent, *“dit weerhoudt collega's ervan om met vrijwilligers te werken”*, zo is de reactie.

### 3.8 Deskundigheid

Vrijwel alle respondenten vinden de vrijwilliger deskundig voor hun activiteiten, slechts een minderheid spreekt van 'matig deskundig' (4x). Een opmerking: *“deskundig of matig deskundig is sterk afhankelijk van de persoon.”*

Waar liggen de tekorten? De grootste tekorten liggen volgens de respondenten op het gebied van de didactische vaardigheden (een specifieke reactie: *“wij werken met vrijwilligers die 55+ zijn, het is vaak moeilijk om ze een didactische vaardigheid bij te brengen”*), en op de kennis van methoden en leermiddelen om de taalvaardigheid te verbeteren. Daarnaast schiet ook de kennis van de achtergrond van de anderstalige vaak tekort.

In mindere mate wordt gewezen op twee tekorten die specifiek gelden voor NT2: het corrigeren van fouten, en de beoordeling van vorderingen en toetsing.

Zijn er specifieke knelpunten in het werken met vrijwilligers? Door ongeveer de helft van de respondenten wordt erop gewezen dat er geen knelpunten zijn. Een aantal malen wordt gemeld dat er te weinig geschikte methodes zijn waarmee vrijwilligers zelfstandig kunnen werken, en als toelichting hierbij volgend citaat: *“wij moeten al het materiaal zelf maken”*.

### 3.9 Effecten

Tot de effecten van de vrijwilligersactiviteiten bij de ROC's worden gerekend (van meest belangrijk naar minder belangrijk):

- meer individuele begeleiding
- meer onderwijs op maat
- de motivatie van de anderstaligen verbetert

Daarnaast vindt men natuurlijk dat de taalvaardigheid verbetert, dat de kennis over Nederland toeneemt, en er meer diversiteit in het aanbod NT2 ontstaat, terwijl ook het zelfvertrouwen van de anderstalige groter wordt. De overige onderdelen scoren lager.

Bijzonderheden die gemeld worden zijn onder andere

*“Het draagvlak voor de opvang van nieuwkomers wordt vergroot; er ontstaat wederzijds begrip (integratie werkt immers naar 2 kanten)”*

*“De docent wordt goed ondersteund”*

*“De spreektoetsresultaten worden niet beter als een klas met vrijwilligers werkt; het zijn andere, niet-meetbare aspecten die het effect geven.”*

### 3.10 Behoefte aan ondersteuning

Op lokaal niveau heeft men vooral behoefte aan meer financiële armslag voor de activiteiten van de vrijwilligers en aan meer scholingsmogelijkheden en deskundigheidsbevordering. De andere onderdelen scoren minimaal.

Specifiek: er is behoefte aan lesmateriaal dat door vrijwilligers parallel aan de officiële leer methode gebruikt kan worden.

Op landelijk niveau ziet het merendeel van de respondenten het liefst dat er gewerkt wordt aan informatievoorziening over de inzet van vrijwilligers in uiteenlopende projecten. Daarnaast is er grote behoefte aan deskundigheidsbevordering op landelijk niveau, en aan informatie- en ervaringsuitwisseling tussen projecten onderling.

### 3.11 Reden om vrijwilligers in te zetten

Vrijwel alle ROC-respondenten vinden dat vrijwilligers vooral worden ingezet als aanvulling op het officiële taalonderwijs, waarbij ze intensieve en individuele begeleiding kunnen geven en taken kunnen uitvoeren die onbetaalbaar zijn als je daar docenten voor zou gebruiken.

Iets minder dan de helft geeft aan dat vrijwilligers ook een meerwaarde hebben en de integratie bevorderen door de anderstalige te betrekken bij het maatschappelijk gebeuren. Een kleine minderheid wijst bovendien op de wederzijdse contacten die zo ontstaan, en op de specifieke deskundigheid van de vrijwilliger, waar ROC's goed gebruik van kunnen maken. Genoemd worden een belastingambtenaar, een gemeenteambtenaar.

Specifieke opmerkingen m.b.t. de inzet van vrijwilligers:

*“Ze ondersteunen en ontlasten de docent”.*

*“Er kan sprake zijn van meer intensieve, individuele en kortstondige begeleiding.”*

*“De activiteit biedt vrijwilligers een kwalitatief hoge en zinvolle plek voor werkervaring en deskundigheidsbevordering, en eventueel instroom in een opleiding of baan.”*

### 3.12 Hoe kunnen vrijwilligers het beste worden ingezet?

Een greep uit de vele reacties:

*“Enkele cursisten doen zelf vrijwilligerswerk, bijvoorbeeld in een zorgcentrum; dat zien wij als een goede taalbijdrage voor de deelnemer.”*

*“In de wijken in 1-op-1-settings met een tweeledig doel, namelijk taalbevordering en integreren in de buurt.”*

*“Zet vrijwilligers in als assistent in grotere groepen, bij gebrek aan middelen om gekwalificeerde klassenassistenten in te zetten.”*

*“Als ondersteuning bij NT2-lessen als je op meerdere niveaus werkt. Door vrijwilligers een eigen stukje te geven bij de begeleiding, waar zij verantwoordelijk voor zijn.”*

*“Bij taalactiveringsstages waar vrijwilligers in een 1-op-1 situatie gekoppeld worden aan cursisten (is nog in ontwikkeling).”*

*“Onze opzet is de volgende: een docent vraagt via het Gilde per 3 cursisten een vrijwilliger in zijn/haar les. De docent ontwerpt materiaal parallel aan de gebruikte lesmethode. Elke week komen de vrijwilligers in de klas, waar de te geven les nog even wordt voorbesproken en de les van de week erop eveneens wordt uitgedeeld en besproken. De vrijwilliger dient goed te weten wat de doelstelling/werkwijze en de materialen zijn; ook precies wat er van de cursisten wordt verwacht, hoe de instructie moet worden gegeven, etc.”*

*“Door het inzetten van vrijwilligers is het mogelijk om maatwerk te leveren, in kleine subgroepen te werken en te differentiëren.”*

### 3.13 Slotopmerkingen en suggesties

Een selectie uit de opmerkingen.

*“Ons ROC zet het liefst gekwalificeerd personeel in, maar gebrek aan middelen dwingt ons, m.n. in de wijken, tot inzet van vrijwilligers. Verder werken we samen met het Gilde om te zorgen dat onze cursisten na het volgen van taalles opgevangen worden in wijkactiviteiten.”*

*“Werken met vrijwilligers is leuk en nuttig maar het vraagt van de docenten nogal wat. Ze moeten: meer plannen (wat ga ik volgende week doen); lesmateriaal maken; nadenken over doelstellingen; de vrijwillige ‘manier’ van aanleren accepteren; de vrijwilliger gericht aanwijzingen en tips geven; de vrijwilliger na de ‘proefperiode’ soms wegsturen wat vervelend is. Daarom werken er -denk ik- op school slechts 8 docenten met 32 vrijwilligers.”*

#### 4. Vluchtelingenwerkgroepen

Aantal verstuurdde enquêtes	23
Aantal reacties	10 (8 enquêtes, 1 brief, 1 jaarverslag)

##### 4.1 Organisatie

VluchtelingenWerk is een organisatie die opkomt voor de rechten van vluchtelingen en hen helpt bij het opbouwen van een nieuw bestaan in Nederland. Zowel vrijwilligers als betaalde medewerkers van VluchtelingenWerk bieden vluchtelingen begeleiding tijdens de asielprocedure en bij het opbouwen van een nieuw bestaan hier. Daarnaast zet VluchtelingenWerk zich in voor het vergroten van het draagvlak voor vluchtelingen en asielzoekers en een goed asiel- en integratiebeleid. Ruim 9000 vrijwilligers en vele betaalde medewerkers zetten zich dagelijks in voor de doelgroep van VluchtelingenWerk (VW). De vrijwilligers werken bij lokale afdelingen, ook wel VluchtelingenWerkgroepen genoemd. Ze variëren van klein (enkele vrijwilligers) tot groot (meer dan dertig betaalde medewerkers en een veelvoud aan onbetaalde medewerkers). De organisatie is in vrijwel alle gemeenten en in alle opvangcentra voor asielzoekers actief. Voor de effectiviteit van het werk is het belangrijk om regionaal samen te werken. In alle regio's in Nederland zijn samenwerkingsverbanden van lokale stichtingen tot stand gekomen, die in totaal 29 regionale afdelingen van VW vormen.

Welke activiteiten voeren de vrijwilligers en betaalde medewerkers van VW uit? Ze begeleiden onder andere asielzoekers bij de asielprocedure, zo geven ze de asielzoeker voorlichting over de asielprocedure. Verder maken ze vluchtelingen wegwijs in de gemeente, met name als de vluchteling een status heeft gekregen en verhuisd is naar een reguliere woning in de gemeente. Ze begeleiden vluchtelingen op het inburgeringspad, door bijvoorbeeld te helpen bij de keuzes op het gebied van opleiding, werk, opvoeding, school, etc. Ze bemiddelen waar nodig tussen vluchtelingen en instanties. En tenslotte geven ze voorlichting over de positie van vluchtelingen en proberen zij vooroordelen bij de bevolking weg te nemen.

In het verleden gaven de vluchtelingenwerkgroepen meestal ook Nederlandse lessen. Meer en meer is de organisatie er toe overgegaan om het NT2-onderwijs over te laten aan de officiële instellingen, met name ROC's. Toch zijn nog steeds veel vrijwilligers betrokken bij taalactiviteiten, vooral in de ondersteunende sfeer.

De meeste respondenten geven aan dat ze, bij de inzet van vrijwilligers, niet samenwerken met andere organisaties. Enkel (3x) doen dat wel, waarbij geen specifieke organisatie de voorkeur heeft: vrijwel alle genoemde organisaties worden wel aangekruist. Een respondent maakt melding van specifieke samenwerking met het Gilde Project Samenspraak.

## 4.2 Taken

Alle respondenten geven aan dat de vrijwilligers van VW optreden als zelfstandig lesgever, vooral in 1-op-1 situaties, maar in de helft van de gevallen toch ook voor een groep. (Een reactie: *“ik ben als vrijwilliger begeleider van het project hetaalgymnastiek’, bedoeld voor vluchtelingen die redelijk Nederlands spreken maar nog onvoldoende vaardigheden hebben op het gebied van spelling en schrijftaal”*.) Bijna even vaak hebben de vrijwilligers een functie als gesprekspartner van de anderstalige, vooral individueel in 1-op-1 situatie, maar verder ook in groepsverband. Het spreekt vanzelf dat de vrijwilligers optreden als begeleider bij introductieactiviteiten en maatschappelijke participatie. Dat is volgens VW immers een van de hoofdtaken van de organisatie. Het gaat dan specifiek om rollen als contactpersoon, begeleider bij de oriëntatie op de woonomgeving, begeleider bij contacten met instellingen en in mindere mate als hulpverlener bij het invullen van formulieren en als ‘buddy’.

In ongeveer de helft van de gevallen begeleiden de vrijwilligers van VW de anderstaligen ook bij vormings- en vaardigheidsactiviteiten, waarbij geen bepaalde activiteit er specifiek uitspringt. Aan de in de enquête genoemde activiteiten zijn toegevoegd: het organiseren van uitstapjes, een bingo, allerlei festiviteiten en creatieve activiteiten.

Opvallend weinig wordt genoemd (slechts 1 of 2 maal) dat vrijwilligers werkzaam zijn als aanvulling op het officiële taalonderwijs in samenwerking met een beroepskracht.

Hoeveel vrijwilligers zijn betrokken bij de taalactiviteiten? Dat verschilt per vluchtelingenwerkgroep. Zowel de rol van conversatiepartner en die van begeleider bij introductieactiviteiten scoren bij een aantal werkgroepen het hoogst (soms 50 personen, soms 80 en in één geval zelfs 150 vrijwilligers), bij de zelfstandige lesgevers gaat het meestal om een enkeling tot een tien-/vijftiental mensen.

Het is niet mogelijk om op grond van deze gegevens aan te geven hoeveel van de in totaal 9000 vrijwilligers die bij VW werkzaam zijn, bij de taalactiviteiten betrokken zijn.

## 4.3 Doelgroep

Wat de doelgroep van de VW-vrijwilligers betreft komen de antwoorden van de respondenten sterk overeen. Het gaat om asielzoekers/vluchtelingen uit alle opleidingscategorieën, dus zowel om analfabeten/andersalfabeten als laag-, midden- en hoogopgeleiden. Wat verblijfsstatus betreft gaat het om asielzoekers en personen met officiële papieren (statushouders), en in de helft van de gevallen ook om illegalen.

De vrijwilligers hebben vooral te maken met nieuwkomers en in mindere mate met oudkomers. Vrijwel alle leeftijdscategorieën worden bediend, alleen de minderjarigen niet bij alle werkgroepen.

#### 4.4 Werving en selectie

De belangrijkste eisen aan de VW-vrijwilligers zijn: een zekere continuïteit kunnen garanderen; meedoen met deskundigheidsbevordering; begrip hebben voor andere gebruiken en gewoonten en zelfstandig kunnen werken. Vijf respondenten vinden bovendien beschikbaarheid gedurende 2 dagdelen per week een belangrijke eis (men geeft overigens aan dat het aantal dagdelen verschilt per activiteit).

In mindere mate vindt men een goede beheersing van het Nederlands of een onderwijsbevoegdheid belangrijk.

Er worden geen specifieke knelpunten genoemd ten aanzien van de werving en selectie van vrijwilligers. Een aantal malen wordt gemeld dat er te weinig geschikte vrijwilligers zijn of dat de vrijwilligers niet altijd de juiste deskundigheid in huis hebben.

#### 4.5 Inwerking

De VW-vrijwilligers worden vrijwel altijd geïntroduceerd door middel van een intakegesprek en soms een informatiepakket (5x). Door de helft van de respondenten wordt ook een lesbezoek bij een ervaren docent genoemd (*1 à 2 bezoeken, 1 tot 3 bezoeken*)

Voor de begeleiding zijn er begeleidingsgesprekken, variërend van 2 à 3, ± 3, tot 1x per 2 maanden. Ook deelname aan het teamoverleg wordt regelmatig genoemd.

Inwerking en begeleiding komt vooral van een algemeen coördinator van de eigen instelling. In de helft van de gevallen wordt voor deze taak ook een deskundig vrijwilliger ingezet. NT2-deskundigheid wordt nauwelijks genoemd (2x).

#### 4.6 Deskundigheidsbevordering

De VW-vrijwilligers krijgen vooral deskundigheidsbevordering door middel van specifieke scholingsbijeenkomsten voor vrijwilligers. Het gaat dan onder andere om cursussen en trainingen vanuit VluchtelingenWerk Nederland (de landelijke organisatie), zoals een inwerkprogramma voor nieuwe vrijwilligers. Ook wordt een bezoek aan het plaatselijke ROC gemeld.

De helft van de respondenten meldt dat vrijwilligers niet aan deskundigheidsbevordering deelnemen.

Opvallend is dat er nauwelijks knelpunten met betrekking tot deskundigheidsbevordering en begeleiding worden genoemd. Een enkeling maakt melding van de beperkte financiële middelen (2x), of dat vrijwilligers niet geneigd zijn zich bij te scholen (idem 2x), maar even vaak is gemeld dat er geen problemen zijn. Eén maal wordt gemeld dat er behoefte is aan begeleiding specifiek gericht op de taalondersteuning van de vrijwilliger.

#### 4.7 Faciliteiten

Veel vluchtelingenwerkgroepen beschikken over kopieerfaciliteiten (6x). In iets mindere mate beschikken de werkgroepen over lesruimtes, computers en cassette recorders. In de helft van de gevallen heeft men de beschikking over woordenboeken, slechts 2 werkgroepen kunnen ook gebruik maken van een openleercentrum.

Wat de leermiddelen betreft wordt er vooral gewerkt met eigen gemaakte lesmaterialen (6x). Voor de bestaande leergangen scoort *IJsbreker* het hoogst, gevolgd door *Breekijzer* en *Nieuwe Buren*. De overige leermiddelen worden alle één maal genoemd. Toevoegingen: *Zestien Plus*, *Help*, de proefexamens van het Staatsexamen NT2 I en II, en 'medische terminologie'.

Als belangrijkste knelpunt met betrekking tot de faciliteiten wordt de in omloop zijnde leermiddelen en lesmaterialen genoemd. De andere onderdelen worden zeer beperkt angekruist, het minst nog de beschikbaarheid van cassette recorders en kopieerfaciliteiten.

#### 4.8 Deskundigheid

De meeste respondenten vinden de vrijwilligers deskundig genoeg voor hun taak (6x). In drie gevallen spreekt men van 'zeer deskundig', terwijl een even groot aantal respondenten de vrijwilligers 'matig deskundig' vindt, met name gaat het dan om de nieuwe vrijwilligers. Er is één respondent die spreekt over 'ondeskundige' vrijwilligers.

Specifieke tekorten met betrekking tot de deskundigheid van vrijwilligers worden eigenlijk niet genoemd. Een beperkt aantal respondenten wijst op de geringe didactische vaardigheden (3x), de overige onderdelen scoren nog lager. Ook worden geen andere knelpunten gemeld m.b.t. de inzet van vrijwilligers.

#### 4.9 Effecten

Tot de effecten van de vrijwilligersactiviteiten bij de vluchtelingenwerkgroepen worden gerekend (van meest belangrijk naar minder belangrijk):

- de taalvaardigheid verbetert
- het zelfvertrouwen neemt toe
- de kennis over Nederland neemt toe
- de anderstaligen krijgen een vertrouwenspersoon/vriend

In mindere mate zijn 'meer individuele begeleiding' en 'de motivatie verbetert' angekruist.

#### 4.10 Behoeftte aan ondersteuning

Op lokaal niveau heeft de helft van de respondenten vooral behoefte aan een betere werving van vrijwilligers, aan meer financiële armslag voor de vrijwilligersactiviteiten, en aan meer leermiddelen en lesmaterialen waar vrijwilligers gebruik van kunnen maken.

In tweede instantie kiest men voor een betere begeleiding en meer scholingsmogelijkheden.

Op landelijk niveau ziet de helft van de respondenten het liefst dat gewerkt wordt aan de ontwikkeling van nieuwe modellen en methodieken voor het inzetten van vrijwilligers bij taalactiviteiten, en aan deskundigheidsbevorderende activiteiten op landelijk niveau.

Geen van de andere onderdelen scoort daarnaast hoog.

#### 4.11 Reden om vrijwilligers in te zetten

Vrijwel alle VW-respondenten vinden dat vrijwilligers vooral worden ingezet als aanvulling op het officiële taalonderwijs, waarbij ze intensieve en individuele begeleiding kunnen geven en taken kunnen uitvoeren die onbetaalbaar zijn als je daar docenten voor zou gebruiken.

Daarnaast ziet de helft van de respondenten de activiteiten als een aanvulling op taalonderwijs omdat dit een hoge drempel heeft. Tenslotte hebben de vrijwilligers tevens een meerwaarde omdat ze de integratie bevorderen en de anderstalige wegwijs maken, en er zo bovendien wederzijdse contacten tot stand komen.

Dat het werk uit noodzaak voortkomt, vanwege beperkte financiële middelen, dat vinden slechts 3 van de respondenten.

#### 4.12 Hoe kunnen vrijwilligers het beste worden ingezet?

Een greep uit de vele reacties:

*“Een taalstage zoeken voor de anderstaligen.”*

*“Vrijwilligerswerk zoeken voor de anderstaligen.”*

*“Individueel conversatieles geven.”*

*“Bijspijkeren’ van cursisten, als aanvulling op het gewone taalonderwijs.”*

*“Eventueel oefenen van vaktaal als de cliënt een baan heeft.”*

*“De vrijwilliger inzetten als er geen mogelijkheid is voor onderwijs.”*

*“Specifieke taken uitvoeren, in overleg met de onderwijsinstelling, bijvoorbeeld uitspraak”*

*“Misschien hebben de anderstaligen extra hulp nodig, naast hun inburgeringscursus op het ROC. Dat kan bijvoorbeeld op één van de onderdelen schrijven, lezen, spreken of luisteren.”*

*“Om meer Nederlands te spreken en te horen.”*

*“Om iemand te helpen die verslagen moet maken voor een beroepsopleiding.”*

*“Om extra te oefenen voor het Staatsexamen of voor andere beroepsexamens.”*

*“Als ondersteuning van zieke mensen (geestelijk of lichamelijk) die niet naar een officiële school kunnen.”*

## 5. Gilde Samenspraak

Aantal verstuurdde enquêtes	28
Aantal reacties	24

### 5.1 Organisatie

Gilde is een vrijwilligersorganisatie van 50+-ers. Deze 'vutters' bieden op tal van terreinen hun deskundigheid aan, vanuit het idee dat vutters en gepensioneerden best nog nuttig kunnen zijn voor de samenleving. De Gilden zijn actief in veel gemeenten. Een tiental jaren geleden is in Zeist het eerst project Samenspraak ontstaan, waarbij ouderen zo'n anderhalf à twee uur per week gesprekken aanknopen met anderstalige volwassenen, om met hen in het Nederlands te converseren. Later volgden andere gemeenten (Amsterdam, Haarlem, etcetera).

Een paar jaar geleden heeft het project een flinke impuls gekregen van de overheid (Van Boxtel). Er kwam een landelijke koepel met als taak om de lopende Gilde Samenspraak projecten te ondersteunen en in andere gemeenten nieuwe projecten van de grond te trekken. Er werd tevens enige coördinatie tot stand gebracht om de deskundigheid bij de Gilden te vergroten, onder andere door het ontwikkelen van een handboek en hulpmaterialen. Het Gilde Samenspraak project heeft een eigen website. Inmiddels zijn in ongeveer 40 gemeenten meer dan 1200 gilden (zoals de 50+ers genoemd worden) werkzaam.

Een paar studenten van de Katholieke Universiteit Nijmegen doen op dit moment een onderzoek waarin gekeken wordt naar de effecten van het werk van Gilde Samenspraak op de inburgering van anderstaligen. Men bekijkt met name of de kennis over Nederland toeneemt.

Opvallend in de reacties is dat daar waar een Gilde functioneert, het aantal vrijwilligers dat in het project actief is, ook redelijk groot is: Amsterdam telt 350 gilden, Rotterdam 165, Haarlem 56, Den Bosch 50, Hilversum 40, Leusden 20, etcetera.

De Gilden beschouwt zich als een vrijwilligersorganisatie. In één gemeente wordt het project Samenspraak vanuit een welzijnsinstelling uitgevoerd. Iets meer dan de helft van de Gilden werkt samen met andere organisaties. Het gaat om uiteenlopende instellingen: ROC, welzijnsinstelling, opvangcentrum voor asielzoekers, zelforganisatie, bureau nieuwkomers, etcetera. Er is geen duidelijke voorkeur voor samenwerking met een bepaalde instelling. De andere helft van de projecten Samenspraak werkt geheel zelfstandig.

### 5.2 Taken

De meeste Gilden doen werk als conversatiepartner van een anderstalige, in één op één situaties (de 'Maxima-methode'). De conversatie vindt vrijwel altijd plaats bij het gilde thuis, een enkele keer bij de anderstalige thuis. In een beperkt aantal gevallen vinden de conversatieactiviteiten plaats in kleine groepjes, van 2 à 3 personen. Een zeer kleine minderheid voelt zich in die situaties docent.

Enkele Gilden (5 van de 24) werken samen met een onderwijsorganisatie (ROC), waarbij zij het conversatiedeel voor hun rekening nemen. Het ROC geeft het officiële taalonderwijs. Ook is er bij een aantal Gilden sprake van begeleiding bij introductieactiviteiten en maatschappij oriëntatie (9 van de 24). Vooral de rol van hulpverlener om formulieren in te vullen komt veel voor. Dat vloeit als vanzelf voort uit de conversatiebijeekkomsten, zo zegt men (citaten: *“incidenteel in samenhang met conversatie zoals hierboven is aangekruist; als gevolg van het individuele contact en de vragen die daaruit voortvloeien”*). In een beperkt aantal gevallen begeleiden gilden vaardigheidsactiviteiten, meestal computerlessen en sportactiviteiten.

### 5.3 Doelgroep

De Gilden werken met de in de enquête aangegeven doelgroepen, zowel met oudkomers als nieuwkomers, daarbij het minst met analfabeten/andersalfabeten. De anderstaligen zijn meestal personen met officiële verblijfsvergunningen. In een enkel geval wordt ook met asielzoekers en soms met illegalen gewerkt (grote steden).

Qua leeftijd varieert de doelgroep van anderstaligen van middelbare leeftijd (dat gebeurt het meest) tot en met jongeren. Het minst wordt gewerkt met minderjarigen, dat gebeurt bij slechts enkele Gilden.

Een knelpunt dat genoemd werd: *“Hoe bereik je de getrouwde vrouwen die het huis niet uit mogen, hoe kom je daar binnen?”*

### 5.4 Werving en Selectie

Aan de vrijwillige gilden worden meestal geen specifieke eisen gesteld, zij moeten natuurlijk 50+-er zijn en goed Nederlands spreken. Wel blijkt dat velen afkomstig zijn uit het onderwijs. Natuurlijk dient men begrip te hebben voor mensen met andere gebruiken en gewoonten, zich voor langere tijd aan de organisatie kunnen verbinden en minstens 1 dagdeel per week beschikbaar zijn. ‘Een zekere continuïteit kunnen garanderen’, evenals ‘zelfstandig kunnen werken’ zijn eveneens belangrijke kwalificaties. *“Personen met een te sterke eigen mening, die niet flexibel zijn”*, vindt men niet geschikt, zo wordt in een enquête opgemerkt.

Ten aanzien van werving/selectie wordt in de helft van de reacties opgemerkt dat er eigenlijk geen knelpunten zijn. De andere helft van de respondenten geeft aan dat er te weinig vrijwilligers zijn. Enkele bijzonderheden: in twee enquêtes wordt aangegeven dat de vrijwilliger enigszins terughoudend is om de anderstalige thuis te ontvangen (*“men voelt zich onzeker, weet niet of de anderstalige is te vertrouwen”*). Ook zegt iemand dat *“de wensen van de vrijwilliger en de anderstalige niet altijd overeenkomen”*. Verder wordt gemeld dat er veel meer vraag is dan de organisatie aan kan. Ook enkele praktische zaken worden genoemd zoals te weinig financiën en te weinig lesmateriaal.

## 5.5 Inwerken

Vrijwel altijd worden de nieuwe gilden onthaald met een intakegesprek en een informatiepakket, meestal afkomstig van Gilde Nederland, de landelijke koepel. Voor een kleine minderheid (9x) is er ook een introductiecursus van 1 dagdeel. Omdat de meeste Gilden niet echt lesgeven, is een lesbezoek of een overleg met een taaldocent niet nodig. Voor die mensen die wèl lesgeven worden lesbezoeken georganiseerd en gesprekken met docenten (bij één Gilde zelfs 6 overleggen op jaarbasis). Bij 5 van de 24 Gilden is sprake van begeleidingsgesprekken (citatens: “*incidenteel, tweemaandelijks, drie tot 6 keer per jaar*”) en teamoverleg.

Nieuwe gilden zijn vrijwel altijd ingewerkt door de eigen coördinator en soms door een deskundig vrijwilliger. In één geval was de landelijk coördinator betrokken bij het inwerken, en in Amsterdam was er een introductiecursus uitgevoerd door ‘*de hoogleraar NT2*’.

## 5.6 Deskundigheidsbevordering

Er zijn evenveel respondenten die zeggen dat hun vrijwilligers niet deelnemen aan scholing en deskundigheidsbevordering, als respondenten die aangeven dat zij wèl participeren in specifieke scholingsbijeenkomsten. Daarop komen vooral algemene (meestal niet-talige) onderwerpen aan bod: interculturele communicatie; de houding van vrijwilligers; de islam; migranten door de eeuwen heen; taalverwerving en inburgering; enzovoort. Soms komen in zulke bijeenkomsten alleen de meer praktische zaken aan bod. Er worden ervaringen uitgewisseld en werkwijzen gedeeld, inclusief een bespreking van knelpunten. Deskundigheidsbevorderende activiteiten als intervisie, zelfstudiepakketten en scholing voor taaldocenten worden allemaal slechts 1x genoemd.

Zijn er knelpunten rond de deskundigheidsbevordering? 9 x wordt genoemd dat er eigenlijk geen knelpunten zijn. (citaat: “*circa 50% van de vrijwilligers vindt begeleiding en deskundigheidsbevordering niet nodig*”). Knelpunten die wèl genoemd worden: er zijn geen of te weinig financiële middelen om vrijwilligers bij te scholen, er is te weinig interne begeleiding, er is te weinig aanbod.

## 5.7 Faciliteiten

Een lesruimte is meestal niet nodig, vrijwel altijd vinden de conversatie activiteiten plaats in de huiskamer van de vrijwilliger (soms bij de anderstalige thuis). Enkele Gilden beschikken over een aparte lesruimte. Woordenboeken en kopieerfaciliteiten zijn in voldoende mate aanwezig.

Wat leermiddelen en lesmateriaal betreft scoort het door het landelijke Gilde Nederland ontwikkelde materiaal (Handboek en Werkboek) hoog (10 x). Toch is dit materiaal kennelijk niet bij alle Gilden bekend. Van officiële NT2-leermiddelen wordt weinig gebruik gemaakt, wat niet zo vreemd is als je bedenkt dat de gilden niet lesgeeft (citatens: “*het gaat om van mens tot mens*”).

gesprekken”; *“Er is geen les, we converseren; ieder koppel anderstalig-Nederlander vult dit zelf in, soms gebruiken we materiaal van internet”*). Tot slot worden vooral de ‘incidentele’ materialen vermeld, en dat is alles wat direct voorhanden is. Favoriet zijn: scrabble, Hema-folders; een gesprek ‘aan de keukentafel’ naar aanleiding van een artikel uit de krant; het gaat dus om *“materiaal naar eigen inzicht en creativiteit”*.

Er is geen duidelijke behoefte aan bepaalde faciliteiten, de verschillende onderdelen worden alle in zeer beperkte mate aangeduid (3 à 4x), het meest is er vraag naar woordenboeken.

## 5.8 Deskundigheid

De gilden voelen zich in het algemeen deskundig genoeg om hun activiteiten uit te voeren. Een beperkt aantal respondenten (7x) vindt de gilden ‘matig deskundig’. Bijzonder is dat twee respondenten de gilden ondeskundig vinden, al wordt dat in één geval niet negatief beoordeeld gezien het citaat: *“Ondeskundigheid blijkt steeds in ons voordeel te werken, want er is gelijkheid van ‘docent’ en ‘pupil’*. Het uitgangspunt: *“Gilde Samenspraak beoogt niet les te geven. Uitgangspunt bij Gilde is dat iedereen dit vrijwilligers werk kan doen”*. De nadruk ligt vooral op contactuele eigenschappen, wie daarover beschikt kan dus meedoen. Wel een advies: *“Iemand zonder onderwijsachtergrond begeleidt geen persoon met hbo-opleiding. Dat gaat goed, iedereen kan op die manier meedoen”*.

Waar liggen de tekorten? Daarop wordt gevarieerd geantwoord. Twee tekorten springen er uit: kennis van de achtergronden van de anderstaligen en kennis van methoden en materialen om de taalvaardigheid te verbeteren. In mindere mate (5x) scoren didactische vaardigheden en corrigeren van fouten in de taalvaardigheid. Een paar maal wordt gemeld dat de vrijwilligers moeite hebben in het omgaan met mensen uit andere culturen en dat de vrijwilligers de anderstaligen teveel ‘omarmen’ en beschermen.

Nog een citaat uit de probleempunten: *“de anderstalige is veelal onwennig en heeft schroom om hulp te vragen. Dit is niet altijd even makkelijk voor de vrijwilliger, die soms niet echt weet wat er in de anderstalige omgaat. Het is moeilijk elkaar goed te begrijpen, al helemaal in het contact tussen man en vrouw.”*

## 5.9 Effecten

Tot de effecten van de Gilde-activiteiten worden gerekend (van meest belangrijk naar minder belangrijk):

- de taalvaardigheid van de anderstalige verbetert
- de kennis over Nederland neemt toe (overigens wordt dit aspect momenteel uitgezocht in een onderzoek van enkele studenten van de Katholieke Universiteit Nijmegen)
- de anderstaligen raken meer ingeburgerd
- het zelfvertrouwen neemt toe
- de anderstaligen krijgen een vertrouwenspersoon/vriend

- de motivatie verbetert.

In mindere mate werden genoemd: de verlaging van de drempel voor officiële cursussen, meer individuele begeleiding en meer diversiteit in het NT2-aanbod.

Een paar losse opmerkingen, met betrekking tot de effecten: *“door de activiteiten kan de positie op de arbeidsmarkt verbeteren”*; *“de activiteiten bevorderen sociale cohesie”* en *“de vrijwilliger krijgt meer inzicht in de ‘wereld’ van de anderstalige”*.

### 5.10 Behoeftte aan ondersteuning

Op lokaal niveau heeft men vooral behoefte aan ondersteuning bij de werving van vrijwilligers, terwijl men ook meer financiële armslag voor de activiteiten van de gilden zou willen hebben. Meer scholingsmogelijkheden en deskundigheidsbevordering staan als derde op het lijstje.

Op landelijk niveau ziet de helft van de respondenten het liefst dat gewerkt wordt aan de ontwikkeling van leermiddelen en lesmaterialen gericht op de verschillende taken van de vrijwilliger. De overige categorieën scoren in mindere mate.

### 5.11 Reden om vrijwilligers in te zetten

De meeste Gilden vinden dat de vrijwilligers een meerwaarde hebben (18x) en het integratieproces bevorderen. Door vrijwilligers in te zetten komen contacten tot stand tussen autochtonen en allochtonen. Nogal wat Gilden zien hun activiteiten tevens als aanvulling op het officiële taalonderwijs, men kan immers meer individuele begeleiding geven dan de onderwijsinstelling.

De helft van de respondenten zegt dat de activiteiten ook een nuttige tijdsbesteding van de vrijwilligers zijn (citaat: *“het werk zorgt voor activering van 50-plussers”*; *“vanuit onze doelstelling om 50-plussers te stimuleren maatschappelijk te participeren”*). Het mes snijdt dus aan twee kanten, de activiteiten zijn van belang zowel voor de vrijwilliger als voor de anderstalige: *“Ouderenparticipatie is onze insteek. Inmiddels hebben wij heel wat kunnen bereiken voor anderstaligen, iets waar we trots op zijn”*.

### 5.12 Hoe kunnen vrijwilligers het beste worden ingezet?

Een greep uit de opmerkingen:

*“De organisatie gaat primair uit van het belang van de vrijwilliger, deze blijkt maatschappelijk relevante contacten te willen onderhouden. Het helpen van de anderstalige vindt men nuttig, men kan er zijn sociaal gevoel en interculturele interesse in kwijt.”*

*“Het grote voordeel van ons project is dat de vrijwilligers veel vrijheid hebben, zij bepalen in overleg met de anderstaligen wanneer, waar en hoe vaak zij bijeenkomen.”*

*“Er worden soms veel eisen gesteld aan vrijwilligers: hoe hoger de eisen hoe moeilijker het is om specifieke vrijwilligers te vinden. Vrijwilligers moeten ondersteunend ingezet worden, niet ter vervanging van beroepskrachten.”*

*“Zoals we doen, door conversatie tussen vrijwilliger en anderstalige. In de breedste zin: boodschappen doen, bibliotheek bezoeken, wandelen, thuisbezoek bij beide partijen.”*

*“Door te fungeren als ‘goede buurman/-vrouw’.”*

*“Bij de intake moet goed gelet worden op een zo goed mogelijke combinatie van anderstalige en vrijwilliger, ten aanzien van: belangstelling, gewenste niveau, tijd en plaats, opleidingsniveau in het thuisland, man of vrouw.”*

*“Naast taalbegeleiding hebben de gilden ook een sociale taal: zij leren iets over verschillende culturen, de allochtonen iets over de Nederlandse samenleving.”*

### **5.13 Slotopmerkingen en suggesties**

*“Vrijwilligers die meedoen, zijn zonder uitzondering enthousiast”*

*“Per vrijwilliger graag een aangepaste onkostenvergoeding, met daarboven een declarabele vergoeding bij aantoonbare meerkosten”*

*“Er moet veel meer publiciteit over de projecten van Samenspraak gegeven worden”*

*“Hopelijk ontstaat er geen competitie tussen instanties die met anderstaligen bezig zijn, naast het NT2-onderwijs van het ROC zijn wij een goede aanvulling met het Nederlands spreken.”.*

## 6. Organisaties voor Buitenlandse vrouwen

Aantal verstuurdde enquêtes	11
Aantal reacties	5

### 6.1 Organisatie

Een aantal vrouwenorganisaties heeft zich het lot aangetrokken van buitenlandse vrouwen in hun gemeente. Daarbij gaat het dan vooral om migrantenvrouwen die niet makkelijk hun huis uit komen, vaak niet naar officiële taallessen mogen, of door omstandigheden (ziekte, handicap, verzorging familie, zwangerschap) niet in staat zijn om aan officiële cursussen deel te nemen, of daar nog niet aan toe zijn. Een van de grootste organisaties op dit terrein is de Stichting Ontmoeting met Buitenlandse Vrouwen (OBV) in Den Haag. Deze bestaat al zo'n 25 jaar en heeft ongeveer 150 vrijwilligsters 'in dienst' (vanaf de start van het OVB in 1978 zijn in totaal 6500 buitenlandse vrouwen bereikt, door in totaal 2200 vrijwilligers). Er zijn verschillende zusterorganisatie in het hele land, die op vergelijkbare wijze werken. Het OBV heeft een eigen website, onder andere met de adressen van de zusterorganisaties.

De organisaties verzorgen specifieke taalactiviteiten voor de buitenlandse vrouwen. De vrouwelijke vrijwilligers (lesgeefsters genoemd) bezoeken de vrouwelijke cursisten (lesneemster) veelal thuis. Er wordt dan in een 1-op-1 situaties lesgegeven. Zulke activiteiten vormen voor de betrokken buitenlandse vrouw soms een opstap naar een officiële taalcursus, bijvoorbeeld bij een ROC.

De organisaties beschouwen zich nadrukkelijk als een vrijwilligersorganisatie, hoewel de grootste onder hen over een aantal beroepskrachten beschikken. Iets meer dan de helft werkt samen met andere organisaties, de rest werkt op eigen kracht. Samenwerking vindt plaats met uiteenlopende instellingen: ROC, zelforganisatie, welzijnsinstelling (buurthuis), gemeentelijke instelling (bijvoorbeeld een sociale dienst), het CWI, zelfs wordt een basisschool genoemd. Een andere vorm van samenwerking die genoemd wordt: *"onze organisatie krijgt lesaanvragen binnen via allerlei kanalen zoals: algemeen maatschappelijk werk, de gezondheidszorg, de scholen, etcetera"*.

Opvallend in de reacties is dat daar waar zulke vrouwenorganisaties functioneren, het aantal vrijwilligsters dat in zo'n project actief is, relatief groot is: Den Haag 150, Rotterdam 120, IJmond 75, Zeist 35 à 40, Roermond 25, enzovoort.

### 6.2 Taken

Alle organisaties beschouwen het geven van Nederlandse taallessen aan de buitenlandse vrouwen als hun hoofdtaak. Het gaat zoals gezegd om individuele lessen, waarbij (vrouwelijke) vrijwilligers lesgeven aan huis, bij de buitenlandse vrouw thuis. Één organisatie meldt dat ook aan (kleine) groepen wordt lesgegeven, op een centrale plaats in de wijk. Een andere organisatie geeft aan dat

er ook wordt lesgegeven in een ziekenhuis, aan Marokkaanse vrouwen die drie keer per week aan een dialyseapparaat moeten liggen.

Twee organisaties melden dat de vrijwilligers ook optreden als begeleider bij introductieactiviteiten en maatschappelijke participatie, door mee te gaan naar instanties en hulp te bieden bij de oriëntatie op de directe woonomgeving van de buitenlandse vrouw.

Behalve de vrijwilligers die daadwerkelijk lesgeven, beschikt een aantal organisaties ook over zogeheten 'wijkcontactvrouwen'. Zij verzorgen de intakegesprekken met de lesaanvraagsters, waarbij o.a. het taalniveau wordt getoetst. Verder zijn ze betrokken bij de ondersteuning van de vrijwillige lesgeefsters.

### 6.3 Doelgroep

De organisaties werken allemaal met analfabete/andersalfabete buitenlandse vrouwen, evenals met laagopgeleiden. Twee organisaties geven aan dat ze ook lesgeven aan middenopgeleiden. Geen enkele organisatie werkt met hoogopgeleiden. Dat laatste is niet zo verbazingwekkend aangezien hoogopgeleiden meestal hun weg naar officiële taallessen wel weten te vinden.

Bij één organisatie is de doelgroep op dit moment afkomstig uit ongeveer 46 landen.

De doelgroep bestaat vooral uit personen met een officiële verblijfsvergunning, in een enkel geval wordt melding gemaakt van les aan asielzoekers en illegalen. Het gaat bij alle ondervraagde organisaties vooral om allochtone oudkomers (bij één organisatie 90% van de lesneemsters); nieuwkomers zijn in de minderheid.

Wat leeftijd betreft bestaat de doelgroep vooral uit buitenlandse vrouwen van middelbare leeftijd en ouderen.

### 6.4 Werving en selectie

De criteria waaraan een vrouwelijke vrijwilliger moet voldoen betreft vooral zaken als: een goede beheersing van het Nederlands; gedurende 1 of 2 dagdelen per week beschikbaar zijn; je voor langere tijd kunnen verbinden en meedoen met deskundigheidsbevordering. Vanzelfsprekend is ook begrip hebben voor andere gebruiken en gewoontes belangrijk.

In mindere mate wordt erop gewezen dat de vrijwilligsters zelfstandig moeten kunnen werken en dat ze een zekere continuïteit moeten kunnen garanderen. Ervaring met lesgeven wordt minder belangrijk gevonden.

Een organisatie meldt als criterium voor deelname: "*men moet respect hebben voor migrantenvrouwen en hun positie*".

Opvallend is dat er niet echt knelpunten genoemd worden met betrekking tot werving en selectie van de vrijwilligsters. Twee organisaties melden dat de wederzijdse verwachtingen van vrijwilligers

en de organisatie niet altijd overeenkomen. Een citaat: *“alle genoemde knelpunten worden wel ervaren, maar niet zo dat we er echt veel hinder van ondervinden”*.

## 6.5 Inwerken

Alle organisaties halen de vrijwilligsters binnen met een intakegesprek. Op één na alle organisaties hebben bovendien een informatiepakket en een introductiecursus voor nieuwe vrijwilligers. Duur van zo'n cursus varieert: van 2 tot 3 dagdelen, in één geval duurt de cursus 5 dagdelen. Drie organisaties organiseren alleen een introductiebijeenkomst en geven informatie over de lesneemsters die men gaat bezoeken. In mindere mate is sprake van lesbezoek bij een ervaren docent (2x).

Voor de begeleiding organiseren de meeste organisaties begeleidingsgesprekken, variërend van 3 tot 6 maal per jaar. Andere manieren waarop men probeert de lesgeefsters te ondersteunen zijn: taal instructiebijeenkomsten, thema-avonden, een helpdesk vanuit een steunpunt, een nieuwsbrief, wijkcontactbijeenkomsten.

Inwerking en begeleiding wordt verzorgd door de in de enquête genoemde functionarissen, waarbij er niet één bepaalde categorie uitspringt. Soms wordt NT2-deskundigheid van buiten gehaald. Een getrapte vorm van begeleiding wordt expliciet vermeld: de regiocoördinator doet de introductiecursus en begeleiding van de wijkcontactvrouwen; deze wijkcontactvrouwen ondersteunen op hun beurt de echte lesgeefsters.

## 6.6 Deskundigheidsbevordering

Uit de enquêtes blijkt dat de deskundigheidsbevorderende activiteiten (in de vorm van studiedagen en specifieke scholingsbijeenkomsten voor vrijwilligers) de volgende inhouden hebben gehad:

- taal instructie bijeenkomsten: over spreekvaardigheid; inspelen op de behoefte van de lesneemster; uitspraak; ervaringsleren; specifieke vaardigheden voor analfabeten; zinsvorming en schrijven
- thema-avonden: opvoeden in multicultureel Nederland; interculturele communicatie (door een externe deskundige)

Eén organisatie meldt dat zij ook aan intervisie doet, met name om onderlinge ervaringen uit te wisselen tussen lesgeefsters. Voor de wijkcontactvrouwen zijn er *casebesprekingen*.

Gevraagd naar de knelpunten met betrekking tot deskundigheidsbevordering wordt opgemerkt dat er geen financiële middelen zijn om vrijwilligers bij te scholen (3x). De overige knelpunten worden allemaal slechts éénmaal genoemd.

Nog enkele opmerkingen: *“er wordt beperkt gebruik gemaakt van deskundigheidsbevordering omdat veel van de vrijwilligsters het erg druk hebben”* ; *“een deel van de vrijwilligsters wordt niet bereikt”* (overigens zonder opgave van redenen).

## 6.7 Faciliteiten

Wie aan huis bij de buitenlandse vrouwen lesgeeft heeft geen behoefte aan lesruimtes. Twee organisaties melden toch dat zij over zulke ruimtes beschikken, voor de groepslessen en voor de deskundigheidsbevorderende activiteiten van de lesgeefsters.

Daarnaast beschikken de organisaties meestal over woordenboeken en kopieerfaciliteiten. Ook de cassette recorders worden een paar maal genoemd.

De lesgeefsters maken gebruik van een keur aan leermiddelen en lesmaterialen. Bovenaan de lijst staat het eigen gemaakte materiaal, door alle organisaties genoemd. Hoog scoren gangbare leergangen als *Ijsbreker*, *Breekijzer*, *Een zekere woordenschat* en *Spreken is Zilver*. Dan volgen *Startpunt* en de *Delftse methode*. Onderaan komen *Alfa* en *Nieuwe Buren* (voor de organisatie die over computers beschikt).

Wel worden veel overige leermiddelen opgesomd: *7/43*; *Help*; *Zestien Plus*; *Kleur en Klank*; *Nederlandse Taal in Actie*; *Nederlands aan Huis*; *Letter na letter, woord na woord*; lesmateriaal van het Haags Centrum voor Onderwijsbegeleiding wordt gebruikt zoals *Neem de tijd*; *Bekijk het leven*; *Horen, zien en schrijven*; *Leesmethode voor anderstaligen*.

Verder wordt bij de taallessen natuurlijk veel gebruik gemaakt van visueel materiaal uit het dagelijks leven: strippenkaart, plattegrond, foto's, een wekker, etc.

Een organisatie (Leer- en Ontmoetingsproject voor Vrouwen, Rotterdam) meldt dat *“begin 2004 voor ons een nieuwe methode wordt ontwikkeld”*.

Er worden nauwelijks knelpunten genoemd met betrekking tot de materiële voorzieningen. Men specificiert wat er mis is door enkele toevoegingen:

*“Er is te weinig goed visueel materiaal met name voor analfabeten; je vervalt snel in kinderspeelgoed en boeken.”*

*“Een eigen plek voor de materiaalopslag en begeleiding bij het te gebruiken materiaal”*

*“Alles is er wel maar slechts op één plek; spreiding over de stad en in de tijd is een wens, maar daar zijn geen voorzieningen voor zowel qua materieel als qua menskracht.”*

## 6.8 Deskundigheid

Alle respondenten vinden hun vrijwilligsters deskundig, in een geval is ook de kwalificatie ‘matig deskundig’ aangekruist. Op de vraag naar de tekorten die men signaleert wordt uiteenlopend gereageerd, de beschreven kwalificaties worden in gelijke mate aangeduid (alle 2 maal).

Enkele toevoegingen: *“er zijn niet echt tekorten, we scholen op de onderdelen die belangrijk zijn. En: de aangekruiste aspecten zijn herkenbaar, maar daar is onze deskundigheidsbevordering dan ook op gericht”*.

Een knelpunt is het gebrek aan geschikte methodes om vrijwilligers zelfstandig mee aan het werk te laten. Als specifiek knelpunt wordt genoemd: “*de vrijwilligsters hebben soms te hoge verwachtingen van lesneemsters en raken dan gedesilluseerd*”.

## 6.9 Effecten

Tot de effecten van de activiteiten voor de buitenlandse vrouwen, worden gerekend (van meest belangrijk naar minder belangrijk):

- de taalvaardigheid van de anderstalige verbetert
- de kennis over Nederland neemt toe
- de drempel voor de officiële cursussen wordt erdoor verlaagd
- het zelfvertrouwen neemt toe
- de anderstalige krijgt een vertrouwenspersoon/vriend.

In mindere mate werden genoemd: de motivatie verbetert en de anderstaligen raken meer ingeburgerd.

## 6.10 Behoeftte aan ondersteuning

Op lokaal niveau heeft men vooral behoefte aan meer financiële armslag voor de activiteiten van de vrijwilligers. Daarop volgt de behoefte aan een betere begeleiding. Werving en meer leermiddelen komen op de derde plaats.

Op landelijk niveau zien de meeste respondenten het liefst dat gewerkt wordt aan de ontwikkeling van leermiddelen en lesmaterialen gericht op de verschillende taken van de vrijwilliger. In dit verband wordt opgemerkt dat ook een databank (*digitaal*) voor specifiek lesmateriaal belangrijk is. Informatie- en ervaringsuitwisseling over projecten scoort als goede tweede. De overige categorieën scoren in mindere mate.

## 6.11 Reden om vrijwilligers in te zetten

De meeste respondenten zien hun activiteiten vooral als aanvulling op het officiële taalonderwijs. Vrijwilligers kunnen taken uitvoeren die voor de scholen onbetaalbaar zijn (citaat: “*intensieve begeleiding, 1-op-1 of in kleine groepjes, is voor reguliere instellingen niet haalbaar omdat het te arbeidsintensief is*”). De vrouwen krijgen les op maat. Ook zien respondenten dat officiële cursussen vaak een (te) hoge drempel vormen voor hun doelgroep of voor hen niet geschikt zijn. Daarnaast ziet men dat op die manier contacten tussen de buitenlandse vrouwen en de vrijwilligers tot stand komen waardoor de geïsoleerde positie vermindert (citaat: “*wederzijdse contacten bevordert de wederzijdse integratie*”)

## 6.12 Slotopmerkingen en suggesties

Een van de organisaties (OVB) meldt het volgende: *Wenselijk is een centraal punt, waar op eenvoudige, gebruiksvriendelijke manier kennis, ervaring en materialen kunnen worden uitgewisseld. Dat zou door alle organisaties zeer op prijs worden gesteld.*

## 7. Vakscholingsinstellingen

Aantal verstuurdde enquêtes	7
Aantal reacties	1 (1 enquête)

### 7.1 Organisatie

De Stichting Wereldwijd in Eckelrade is een instelling die zich ten doel stelt om asielzoekers en vluchtelingen een beroepsgerichte scholing te geven. Het betreft vooral een praktische beroepsscholing (lassen, timmeren, elektrotechniek, metaalbewerking, schilderen, ict, etcetera), soms uitmondend in een officieel deelcertificaat of zelfs een compleet diploma, en wel op mbo-niveau. De instelling is opgezet en wordt geheel gerund door vrijwilligers (al zijn er inmiddels enkele beroepskrachten in dienst). Ook het vakkenaanbod wordt verzorgd door vrijwilligers, vaak zijn dat ex-werknemers of ‘vutters’ met een specifieke beroepsachtergrond.

Wereldwijd is ontstaan in een periode dat het officiële beroepsonderwijs (ROC) nog weinig toegankelijk was voor asielzoekers en vluchtelingen. Behalve de Stichting Wereldwijd zijn nog andere instellingen in Nederland actief (of actief geweest): het OpenLeerCentrum in Den Bosch, het Asielzoekers Opleidingscentrum in Rotterdam en de Stichting Wereldvenster in Den Haag. Gezien de terugloop van het aantal asielzoekers zijn niet al deze instellingen meer operationeel. Daar komt bij dat de beroepsgerichte activiteiten voor asielzoekers veelal zijn overgenomen door de officiële onderwijsinstellingen zoals het ROC. Asielzoekers die voor het eerst een negatieve beschikking op hun asielaanvraag hebben gekregen, mogen geen NT2 onderwijs meer volgen, maar kunnen zich nog wel inschrijven voor een reguliere beroepsopleiding. Zij nemen op een ROC in dat geval deel aan een geïntegreerd of duaal traject.

De beroepsgerichte activiteiten worden meestal uitgevoerd in het Nederlands (soms ook in het Engels). Ook de leermiddelen zijn in het Nederlands. NT2-onderwijs is dan ook altijd een vast onderdeel van de beroepsgerichte programma's bij instellingen als Wereldwijd. Het NT2 wordt vooral toegespitst op de beroepsopleiding. Het NT2-onderwijs wordt in dat geval, net als de beroepsscholing, uitgevoerd door vrijwilligers.

Naar alle vrijwilligersinstellingen voor vakscholing is een enquête gestuurd, daarvan werd er slechts één teruggezonden, die van Wereldwijd. De gegevens hieronder zijn dan ook die van Wereldwijd.

Wereldwijd beschouwt zichzelf als *“een cursuscentrum voor asielzoekers en vluchtelingen, met name gericht op vakscholing”*. Tevens is het *“een cursusontwikkelingscentrum en een centrum voor consultancy”*.

De Stichting werkt zelfstandig, maar doet wel projecten samen met andere instellingen (geen verdere specificatie).

## 7.2 Taken

De vrijwilligers van Wereldwijd treden vooral op als zelfstandig lesgever en wel voor een groep.

Aantal vrijwilligers: 20

## 7.3 Doelgroep

De doelgroep die Wereldwijd bereikt

- betreft alle opleidingsniveaus: analfabeten/andersalfabeten, laag-, midden- en hoogopgeleid
- betreft vooral asielzoekers, maar ook enkele personen met een officiële verblijfsvergunning (geen illegalen)
- omvat alle leeftijdscategorieën, al gaat het bij de minderjarigen om enkelingen
- er is geen nadere specificatie met betrekking tot oudkomer of nieuwkomer.

## 7.4 Werving en selectie

De eisen waaraan de vrijwilligers bij Wereldwijd moeten voldoen zijn:

- een didactische bevoegdheid
- ervaring in het geven van taallessen
- een goede beheersing van het Nederlands
- met groepen kunnen werken
- gedurende 1 of 2 dagdelen per week beschikbaar zijn
- voor langere tijd (bijvoorbeeld 1 jaar) beschikbaar zijn
- begrip voor andere gebruiken en gewoonten
- zelfstandig kunnen werken
- een zekere continuïteit kunnen garanderen.

Wereldwijd heeft geen knelpunten bij de werving en selectie van de vrijwilligers.

## 7.5 Inwerking

Wereldwijd haalt de vrijwilligers binnen door middel van een intakegesprek en een informatiepakket. Verder krijgt men informatie over de lesgroep waarmee men gaat werken (3 à 5 lesbezoeken) en zijn er lesbezoeken bij een ervaren docent.

Begeleiding vindt plaats in de vorm van begeleidingsgesprekken (continu) evenals overleg met een taaldocent (eveneens continu). Tot slot is er deelname aan het teamoverleg.

De vrijwilligers worden ingewerkt en begeleid door de eigen NT2-coördinator en door een deskundig taaldocent.

## 7.6 Deskundigheidsbevordering

De vrijwilligers hebben deelgenomen aan de training van het Instituut voor Taalonderzoek en Taalonderwijs (ITTA, Amsterdam) over geïntegreerde scholing taal-techniek.

Probleempunten ten aanzien van de deskundigheidsbevordering: sommige vrijwilligers zijn niet geneigd zich bij te scholen. Verder kost deelname veel tijd en geld.

## 7.7 Faciliteiten

Wereldwijd heeft goede voorzieningen voor de taalactiviteiten. Er zijn lesruimtes, computers, woordenboeken, cassette-recorders en kopieerfaciliteiten. Alleen een openleercentrum ontbreekt.

Wat leermiddelen betreft: men heeft eigen lesmateriaal ontwikkeld, maar maakt ook gebruik van officiële leergangen zoals *Ijsbreker*, *Code Nederlands, 7/43* (plus leesboekjes en cd-rom's) en verder ook van de lees- en informatieboekjes voor laagniveau NT2-ers.

Voor het rekenen kan men beschikken over *Rekenbasis* en andere rekenboekjes.

Wat knelpunten betreft zijn dit vooral de lesruimtes en de woordenboeken ("*te prijzig zowel voor cursist als voor de school*"), zo luidt het commentaar)

## 7.8 Deskundigheid

Wereldwijd vindt de vrijwilligers die er werken vooral 'deskundig'. Tekorten liggen er op het gebied van kennis van methoden en leermiddelen om de taalvaardigheid te verbeteren evenals hoe om te gaan met specifieke problemen voor NT2-leerders.

## 7.9 Effecten

Tot de effecten van de vrijwilligersactiviteiten van Wereldwijd worden gerekend:

- de taalvaardigheid verbetert
- de motivatie verbetert
- de drempel voor officiële cursussen wordt erdoor verlaagd
- het zelfvertrouwen neemt toe
- de anderstaligen krijgen een vertrouwenspersoon/vriend- meer onderwijs op maat
- meer individuele begeleiding.

## 7.10 Behoeftte aan ondersteuning

Op lokaal niveau heeft men behoefte aan meer financiële armslag voor de activiteiten van de vrijwilligers. Ook zou men meer leermiddelen en lesmaterialen willen hebben waar vrijwilligers gebruik van zouden kunnen maken.

Op landelijk niveau zijn er geen specifieke behoeften uitgesproken

## 7.11 Reden om vrijwilligers in te zetten

Wereldwijd vindt dat de vrijwilligers vooral worden ingezet als aanvulling op het officiële taalonderwijs, waarbij ze intensieve en individuele begeleiding kunnen geven en taken kunnen uitvoeren die onbetaalbaar zijn als je daar docenten voor zou gebruiken. Verder is het werk van de vrijwilligers een aanvulling op het taalonderwijs omdat dit een hoge drempel heeft. Tenslotte gaat het om een nuttige tijdsbesteding van de vrijwilliger zelf.

Specifiek genoemd worden de volgende zaken:

*“Doordat vrijwilligers niet worden betaald, is het mogelijk om klassen met zo homogeen mogelijke groepen te vormen.”*

*“Vrijwilligers zijn erg gemotiveerd”.*

## 7.12 Hoe kunnen vrijwilligers het beste worden ingezet?

Een greep uit de reacties:

*“Vrijwilligers kunnen het beste ingezet worden waarvoor zij deskundig zijn”*

*“Doordat zij niet betaald worden is het mogelijk om een klas met analfabeten zo klein mogelijk te houden en maatwerk te leveren”*

*“Het is niet juist om docenten te verdelen in beroepskrachten en vrijwilligers voor wat betreft de deskundigheid. Docenten in de VUT kunnen geen voltijdse baan meer aan, maar zijn wel deskundig om twee dagdelen, met veel geduld en didactische ervaring, les te geven aan tweedetaalleerders, mits ze zich verdiepen in het vak NT2”.*

## 8. Zelforganisaties

Aantal verstuurde enquêtes	123
Aantal reacties	4 (2 enquêtes, 2 telefonische reacties)

### 8.1 Organisatie

In Nederland zijn tal van migrantenorganisaties ('zelforganisaties') actief voor mensen van de eigen bevolkingsgroep of eigen nationaliteit. Het gaat om uiteenlopende organisaties, van vluchtelingen (Irakezen, Iraniërs, Vietnamezen, Chinezen, Angolezen, etcetera), van (ex)-rijksgenoten (Antillianen, Arubanen, Surinamers), van voormalige gastarbeiders (Turken, Marokkanen, Tunesiërs, etcetera), van EG-onderdanen (Spanjaarden, Grieken, Italianen, etcetera) en overige categorieën. Ze variëren sterk in grootte en organisatiegraad, sommigen werken uitsluitend met vrijwilligers, anderen hebben ook beroepskrachten in dienst.

De activiteiten van de migrantenorganisaties lopen uiteen van belangenbehartiging, individuele ondersteuning en hulpverlening, wegwijzen maken in de Nederlandse samenleving, het geven van voorlichting, vormings- en vaardigheidscursussen, het bieden van een plek voor ontmoeting en ontspanning, tot culturele manifestaties. Sommige organisaties voeren ook taalactiviteiten uit, zoals taallessen, conversatie, enzovoort.

Uit de reacties bleek dat zelforganisaties in het verleden soms taallessen hebben uitgevoerd met behulp van vrijwilligers, maar dat zij vanwege deelname aan de oudkomersprojecten van de overheid overgegaan zijn tot professionalisering. Dat betekende dat officiële NT2-docenten werden aangesteld.

Een groot aantal zelforganisaties is benaderd met de enquête van de Taalunie, slechts 2 organisaties hebben de enquête teruggezonden. Daarnaast hebben we twee telefonische reacties gehad.

De organisaties die gereageerd hebben werken samen met andere organisaties zoals een welzijnsinstelling, een vrijwilligersorganisatie, de gemeente, etcetera.

### 8.2 Taken

De vrijwilligers van de organisaties worden niet ingezet als zelfstandig docent of als conversatiepartner, maar uitsluitend als begeleider bij introductie-activiteiten, zoals oriëntatie op de samenleving, ondersteuning bij het leggen van contacten met instanties en hulp bij het invullen van formulieren. Daarnaast ook als begeleider bij vormings- en vaardigheidsactiviteiten (sport, gezondheidsbijeenkomsten en inloop-/koffieochtenden).

Aantallen: één organisatie meldt dat de activiteiten worden uitgevoerd door de 8 vrijwillige bestuursleden.

### 8.3 Doelgroep

De doelgroep die de zelforganisaties bereiken heeft de volgende kenmerken:

- het betreft alle opleidingsniveaus
- het gaat alleen om personen met een officiële verblijfsstatus
- zowel nieuw- als oudkomers
- het betreft alle leeftijdscategorieën.

Opmerking: “onze cliënten/bezoekers zijn kinderen, jongeren, ouderen, buurtbewoners, die behoefte hebben aan activiteiten op verschillende gebieden.”

### 8.4 Werving en selectie

Van de respondenten vindt één, dat er geen specifieke eisen zijn waaraan vrijwilligers hoeven te voldoen. De andere hebben wel eisen, namelijk:

- met groepen kunnen werken
- gedurende 1 of 2 dagdelen per week beschikbaar zijn
- voor langere tijd, bijvoorbeeld 1 jaar, beschikbaar zijn
- begrip voor andere gebruiken/gewoonten
- zelfstandig kunnen werken
- een zekere continuïteit garanderen

Opgemerkt wordt verder dan men *“gemotiveerd dient te zijn om de taken en functies binnen de projecten van de zelforganisatie uit te voeren”*.

De organisaties geven aan dat er ten aanzien van werving en selectie eigenlijk geen knelpunten te melden zijn, behalve misschien dat er te weinig geschikte vrijwilligers zijn.

### 8.5 Inwerking

De nieuwe vrijwilligers krijgen alleen een intakegesprek. Een organisatie meldt dat er geen specifieke begeleiding voor de vrijwilligers is.

### 8.6 Deskundigheidsbevordering

Voor beide organisaties is deskundigheidsbevordering niet van toepassing. De redenen zijn:

- er is te weinig aanbod
- er zijn te weinig financiën
- er is te weinig interne begeleiding.

## 8.7 Faciliteiten

De zelforganisaties beschikken over lesruimtes, over computers en kopieerfaciliteiten, alsmede over gangbare leermiddelen en lesmaterialen.

## 8.8 Deskundigheid

Eén organisatie meldt dat de vrijwilligers 'zeer ondeskundig' zijn. Het tekort ligt vooral op het terrein van de communicatieve en sociale vaardigheden en op het gebied van de individuele hulpverlening.

De overige organisaties hebben geen klachten met betrekking tot de deskundigheid.

## 8.9 Effecten

De geënuquëeerde zelforganisaties melden de volgende effecten van hun activiteiten.

- de taalvaardigheid verbetert
- de kennis over Nederland neemt toe
- de motivatie verbetert
- het zelfvertrouwen neemt toe
- er is meer onderwijs op maat.

## 8.10 Behoefte aan ondersteuning

Op lokaal niveau heeft men vooral behoefte aan ondersteuning bij de werving van vrijwilligers, aan meer financiële armslag voor de vrijwilligersactiviteiten, en aan leermiddelen en lesmaterialen waar de vrijwilligers gebruik van zouden kunnen maken.

Op landelijk niveau zien de respondenten het liefst dat er gewerkt wordt aan

- de ontwikkeling van nieuwe modellen en methodieken voor het inzetten van vrijwilligers bij taalactiviteiten
- de ontwikkeling van leermiddelen en lesmaterialen gericht op de vrijwilligerstaken. Een organisatie meldt specifiek het belang van leermiddelen op het gebied van MO: over normen en waarden, over wetten, en rechten en plichten
- deskundigheidsbevorderende activiteiten
- informatie- en ervaringsuitwisseling tussen projecten onderling.

Minder belangrijk vindt men de informatievoorziening over de inzet van vrijwilligers in projecten.

### 8.11 Reden om vrijwilligers in te zetten

Een zelforganisatie vindt dat het gaat om een nuttige tijdsbesteding van de vrijwilligers. Een andere geeft aan dat de zelforganisatie eigenlijk geen doordacht beleid heeft met betrekking tot de inzet van vrijwilligers.

### 8.12 Hoe kunnen vrijwilligers het beste worden ingezet?

Opgemerkt wordt: *”de financiën zijn er niet altijd en ook de tijd vaak niet; in de toekomst hopen we dat de mogelijkheden er wel zijn, want hier moet zeker aandacht aan besteed worden.”*

### 8.13 Slotopmerkingen en suggesties

Een zelforganisatie merkt op: *“de organisatie bestaat uit 8 bestuursleden die op vrijwillige basis werken, daarnaast hebben ze een baan of een studie, vandaar dat het niet haalbaar is om taalcursussen te geven. Onze organisatie organiseert vooral activiteiten voor verschillende doelgroepen, bijvoorbeeld een straatspeeldag, internationale Vrouwendag, een jeu-de-boule-tournoi, etc. Verder werken we samen met partners bijvoorbeeld de gemeente, sportclubs, en houden contact met de politieke partijen”.*

## 9. Volksuniversiteiten

Aantal verstuurde enquêtes	36
Aantal reacties	4 (4 enquêtes)

### 9.1 Organisatie

Volksuniversiteiten in Nederland stellen zich ten doel een bijdrage te leveren aan de persoonlijkheidsontwikkeling van de inwoners van Nederland. Dat gebeurt op tal van manieren, onder andere door het geven van lezingen en cursussen op diverse terreinen van het wetenschappelijk, geestelijk en maatschappelijk leven. De Volksuniversiteiten, 99 in getal en verenigd in de Bond van Nederlandse Volksuniversiteiten (BNVU), beschouwen zich als een onderwijs- en vormingsinstelling. Ze hebben een groot aanbod aan vreemde-talencursussen in Nederland, waaronder ‘Nederlands aan buitenlanders’. 36 VU’s hebben zulke cursussen.

Alle 36 VU’s hebben een enquête ontvangen, slechts 4 werden teruggezonden. Drie ervan zijn niet ingevuld omdat zij zeggen niet met vrijwilligers te werken maar alleen met bevoegde NT2-docenten. Opmerking: *“vrijwilligers vervullen geen taak in onze instelling, de Volksuniversiteit werkt met gekwalificeerde docenten, afgestudeerd universitair of omgeschoold NT2 en wel de NT2-opleiding van Rotterdam”*.

De gegevens hieronder zijn dus van 1 teruggezondene enquête.

### 9.2 Taken

De vrijwilligers bij de betreffende VU worden ingezet als zelfstandig lesgever (voor een groep) en als conversatiepartner voor de anderstalige.

Aantallen:

- zelfstandig lesgever: 1
- conversatiepartner: 3 à 4

### 9.3 Doelgroep

De doelgroep die bereikt wordt is:

- middenopgeleid
- zowel asielzoekers als personen met een officiële verblijfsvergunning
- alle leeftijdscategorieën met uitzondering van de minderjarigen
- er is geen specificatie oudkomer of nieuwkomer.

#### **9.4 Werving en selectie**

De eisen waaraan vrijwilligers bij de betreffende VU moeten voldoen zijn:

- goede beheersing van het Nederlands
- met groepen kunnen werken
- gedurende 1 dagdeel per week beschikbaar zijn
- meedoen met deskundigheidsbevordering
- begrip hebben voor andere gebruiken en gewoonten
- zelfstandig kunnen werken
- een zekere continuïteit garanderen.

Als knelpunt ervaart men dat er eigenlijk te weinig geschikte vrijwilligers zijn, met name “*weinig tot geen jongere vrijwilligers*”.

#### **9.5 Inwerking**

De vrijwilligers worden ingewerkt door middel van een intakegesprek en een overleg met bestuursleden. Voor de begeleiding is sprake van deelname aan het teamoverleg.

De inwerking werd uitgevoerd door de algemeen coördinator van de eigen instelling.

#### **9.6 Deskundigheidsbevordering**

De vrijwilligers hebben deelgenomen aan een informatiebijeenkomst over het gemeentelijk project oudkomers. Daarnaast worden ideeën uitgewisseld met de taaldocenten.

Knelpunten liggen er vooral op het vlak van het geringe aanbod van deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers, terwijl er ook onvoldoende tijd en financiële middelen zijn om de vrijwilliger bij te scholen.

#### **9.7 Faciliteiten**

De VU heeft de beschikking over lesruimtes, cassette recorders en kopieerfaciliteiten, terwijl computers apart gehuurd moeten worden.

Als leergang wordt *Taal Vitaal* gebruikt.

Als apart knelpunt ten aanzien van de faciliteiten wordt genoemd dat de hoge kosten voor het lesmateriaal niet zijn op te brengen voor de deelnemers.

## 9.8 Deskundigheid

De VU beschouwt de vrijwilligers ‘deskundig’ en ‘matig deskundig’. Als tekort signaleert men een gemis aan kennis van de achtergronden van de anderstaligen.

Specifiek wordt opgemerkt: *“groepjes cursisten komen uit verschillende landen, ze krijgen min of meer persoonlijke begeleiding, het tempo per individu verschilt, er is weinig gelegenheid tot het geven van informatie, dat lukt wel tijdens de lessen”*.

Zijn er andere knelpunten? Citaat: *“bij een Volksuniversiteit als de onze berust de organisatie geheel bij vrijwilligers; de docent Nederlands voor anderstaligen is ook bij de organisatie betrokken, in zijn werkzame leven was hij docent. Bij ons zijn de kosten voor beroepsdocenten (betaald) voor deelname aan de cursus een te hoge drempel voor velen.”*

## 9.9 Effecten

Tot de effecten van de vrijwilligersactiviteiten van de VU worden gerekend:

- de taalvaardigheid verbetert
- de kennis over Nederland neemt toe
- de anderstaligen raken meer ingeburgerd
- de drempel voor de officiële cursussen wordt erdoor verlaagd
- het zelfvertrouwen neemt toe.

## 9.10 Behoefte aan ondersteuning

Op lokaal niveau heeft men behoefte aan meer financiële armslag voor de activiteiten; meer leermiddelen en lesmaterialen waar vrijwilligers gebruik van kunnen maken; een betere begeleiding van de vrijwilligers en meer scholingsmogelijkheden en deskundigheidsbevordering.

Op landelijk niveau ziet men het liefst dat gewerkt wordt aan de ontwikkeling van leermiddelen en lesmaterialen gericht op de verschillende taken van de vrijwilliger. Als tweede wordt genoemd: deskundigheidsbevorderende activiteiten voor vrijwilligers. In de derde plaats: informatievoorziening over de inzet van vrijwilligers in uiteenlopende projecten.

## 9.11 Reden om vrijwilligers in te zetten

De geënquêteerde VU ziet de activiteiten van de vrijwilligers vooral als een aanvulling op het officiële taalonderwijs, omdat dit een te hoge drempel heeft voor sommige doelgroepen. Verder hebben vrijwilligers een meerwaarde: ze bevorderen het integratieproces en door hun werk ontstaan wederzijdse contacten.