

De effecten van vrijwilligerswerk bij taalcoaches

Een onderzoek onder taalcoaches van vier bibliotheken



Deelproject
Maatschappelijke
waarde

Maart 2019

One pager

- Wat levert vrijwilligerswerk van taalcoaches hen op? Wat zien ze voor effecten bij hun taalleerders en wat vinden ze van de ondersteuning door de bibliotheek? Deze vragen staan centraal in het onderzoek dat in het najaar van 2018 is uitgevoerd onder de 170 taalcoaches van vier bibliotheken.
- De uitkomsten kunnen goed gebruikt worden in de werving van nieuwe taalcoaches, het optimaliseren van het vrijwilligersbeleid en om aan de gemeente en andere samenwerkingspartners de meerwaarde van de bibliotheek voor taalcoaches en taalleerders te laten zien.
- De belangrijkste motivaties om als taalcoach aan de slag te gaan zijn: interesse in taal, inburgering willen stimuleren, graag samenwerken met mensen uit andere culturen en mensen graag iets willen leren.
- De taalcoaches besteden vooral aandacht aan spreekvaardigheid en “gezellig kletsen” en daarnaast aan lezen en luisteren. Schrijven, het inburgeringsexamen en Nederlandse cultuur en instanties en regels hebben een minder prominente plaats.
- De taalcoaches zijn erg te spreken over hun vrijwilligerswerk. De opbrengsten voor henzelf liggen vooral in meer begrip dat zij hebben gekregen voor anderstaligen, een gevoel van voldoening omdat zij hun kennis hebben kunnen inzetten en de energie die zij krijgen van het werk.
- Taalcoaches schatten in dat het grootste effect voor taalleerders erin ligt dat zij meer motivatie krijgen om beter Nederlands te leren. Andere effecten die ze ook vaak zien zijn dat taalleerders beter Nederlands kunnen verstaan, lezen en spreken, meer zelfvertrouwen krijgen, meer kennis van de Nederlandse samenleving krijgen en het gevoel hebben meer bij de Nederlandse samenleving te horen.
- De meeste taalcoaches zijn erg tevreden over de begeleiding en de waardering door de bibliotheek. Ze geven aan dat er snel en toegankelijk hulp beschikbaar is vanuit de bibliotheek en dat er veel materialen zijn. Degenen die minder tevreden zijn (een kleine groep) zeggen vooral dat dat zij in het diepe gegooid werden of dat ze behalve bij de matching niets van de bibliotheek gehoord hebben.
- Behoeften van de taalcoaches liggen nog in een trainingen over het inburgering- of staatsexamen, meer uitwisselen met andere vrijwilligers en betere materialen en daarna aan een gratis bibliotheekabonnement voor henzelf of voor de taalleerder, meer persoonlijke coaching en andere trainingen. Ruim acht op de tien hebben al weleens een training gevolgd in het kader van Taalcoaching, maar willen dus nog graag verdieping. Meer beloning vinden de meeste vrijwilligers niet nodig.



Inhoudsopgave

▪ One pager	2
▪ Onderzoeksachtergrond	4
▪ Resultaten en conclusies	5
▪ Verder lezen of zelf een effectmeting doen	10
▪ Resultaten onderzoek	11
▪ Motivatie en werving	11
▪ Invulling taalcoaching	14
▪ Opbrengsten voor taalcoaches	18
▪ Opbrengsten voor taalleerders	22
▪ Tevredenheid over waardering en ondersteuning	25
▪ Behoeften en wensen	29
▪ Achtergrondgegevens taalcoaches	33



Onderzoeksachtergrond

Maatschappelijke waarde

Probiblio houdt zich intensief bezig met het onderwerp maatschappelijke waarde. Onder andere door deel te nemen aan de landelijke werkgroep Meten Maatschappelijke Opbrengst, maar ook door onderzoek aan te bieden naar hoe de leden en niet-leden de maatschappelijke waarde van de bibliotheek ervaren en door ondersteuning aan te bieden bij het opstellen van KPI's en het onderhouden van goede relaties met de gemeente.

In de afgelopen jaren zijn effectmetingen uitgevoerd naar Taalcafés, cursussen Klik&Tik, acties Passend Lezen en trainingen en cursussen. In 2018 is er een whitepaper over omgaan met de gemeente uitgebracht en zijn samen met bibliotheken effectmetingen uitgezet naar activiteiten op het gebied van de ontmoetingsfunctie, naar de doorverwijzingen binnen het Taalhuis en naar taalcoaching binnen het Taalhuis.

Taalcoaching binnen het Taalhuis

De aanleiding voor het onderzoek was de vraag van de bibliotheken die deelnamen aan het deelproject Effecten taalcoaching binnen het project Maatschappelijke waarde van Probiblio: bibliotheken Bollenstreek, Katwijk, Westland en Langedijk. De bibliotheken hadden de meeste behoefte aan een onderzoek onder de vrijwilligers die de taalcoaching geven, om met die informatie gericht vrijwilligers te kunnen werven en aansturen en om uit te kunnen dragen welke rol de bibliotheek speelt voor de vrijwilligers.

Doel van het onderzoek:

Het achterhalen van de effecten, tevredenheid en behoeften van de vrijwilligers taalcoaching om uiteindelijk de werving en aansturing verder te kunnen optimaliseren en gericht te communiceren naar de gemeente en andere partners over de waarde van de bibliotheek voor de taalcoaches.

Veldwerkperiode:

12 november 2018 tot en met 10 december 2018.

Onderzoeksmethode:

De vier bibliotheken hebben een link naar de digitale vragenlijst gemailld naar hun taalcoaches.

Doelgroep:

De taalcoaches (vrijwilligers) van de bibliotheken Bollenstreek, Katwijk, Westland en Langedijk.

Respons:

In totaal hebben 170 taalcoaches meegewerkt aan het onderzoek. De vragenlijst was naar 372 taalcoaches verstuurd, wat neerkomt op een respons van 46%.

Vragenlijst:

De vragenlijst is met input van de vier bibliotheken opgesteld. De volgende onderwerpen komen in het onderzoek naar voren:

- Motivatie en werving
- Invulling taalcoaching
- Opbrengsten voor de taalcoaches
- Opbrengsten voor de taalleerders
- Tevredenheid begeleiding en waardering door de bibliotheek
- Behoeften en wensen taalcoaches
- Achtergrond van de taalcoaches

Leeswijzer

Op sheet 4 tot en met 7 staat een samenvatting van de uitkomsten, aangevuld met conclusies en aanbevelingen. Bij elk punt staat vermeld wat bibliotheken met de uitkomsten kunnen. Op sheet 8 staat informatie over andere onderzoeken op het gebied van taalcoaching en maatjesprojecten en waar informatie te vinden is over taalcoaching en over het zelf laten uitvoeren van een effectmeting. Op sheet 10 tot en met 35 staan de resultaten uit het onderzoek per vraag visueel weergegeven. Bovenaan staat een korte conclusie over de betreffende vraag.

Resultaten en conclusies

Wat levert vrijwilligerswerk van taalcoaches en taalmaatjes hen op? Wat zien ze voor effecten bij hun taalleerders? En wat vinden ze van de ondersteuning door de bibliotheek? Deze vragen staan centraal in het onderzoek dat in het najaar van 2018 is uitgevoerd onder de 170 taalcoaches van vier bibliotheken. De aanleiding voor het onderzoek was de vraag van de bibliotheken die deelnamen aan het deelproject 'Effectmeting taalcoaching' binnen het project Maatschappelijke waarde van Probiblio.

Het gaat bij taalcoaching om non-formeel leren door NT2 leerders, los van of als aanvulling op formeel taalonderwijs. Taalcoaching kan verschillende vormen hebben zoals: taalmaatjes één op één, taalcoaching in kleine groepjes, taalcoaching aan huis of Taalcafés (zie ook https://www.probiblio.nl/uploads/Bestanden_2018/Maatschappelijke%20bieb/18_084_Doc_Taalcoaching_A4_v2.pdf); we houden in dit onderzoek de overkoepelende term taalcoaches aan voor deze verschillende vormen.

Achtergrond taalcoaches

De bibliotheken hebben een link naar de digitale vragenlijst gestuurd aan hun taalcoaches. De ondervraagde taalcoaches zijn vrijwilliger bij de Bibliotheek Bollenstreek (62), Bibliotheek Katwijk (eveneens 62), Bibliotheek Westland (27) of Bibliotheek Langedijk (19). Het merendeel werkt één op één met een taalleerder, als taalmaatje. Een veel kleiner aandeel (soms) in een groep, bijvoorbeeld als begeleider in een Taalcafé of als taalmaatje met een klein groepje. Bij de vier bibliotheken kwam overall hetzelfde beeld naar voren, hoewel er op sommige onderwerpen wel kleine verschillen waren, die met de bibliotheken zelf besproken zijn.

Motivatie: interesse in taal, inburgering willen stimuleren, graag samenwerken met mensen uit andere culturen en mensen graag iets willen leren

Waarom zijn de vrijwilligers als taalcoach aan de slag gegaan? Interesse in taal is de belangrijkste reden die ze spontaan noemen (ruim 40 keer). Ook het belang van het spreken van Nederlands voor de inburgering, het graag samenwerken met mensen uit een andere cultuur en iemand wat willen leren worden vaak genoemd (allemaal ruim 30 keer). Ook geeft een aantal vrijwilligers aan dat taalcoaching past bij eerder (vrijwilligers)werk; zij zijn bijvoorbeeld docent Nederlands geweest of werken al op een andere manier met vluchtelingen (bijna 30 keer).

Wat kunnen bibliotheken hiermee?

Bij de werving van nieuwe vrijwilligers kunnen bibliotheken gebruik maken van de belangrijkste motivaties van de huidige vrijwilligers en benadrukken dat vrijwilligerswerk als taalcoach je de kans geeft om veel met taal bezig te zijn. En daarnaast om mensen te helpen met inburgeren, kennis te maken met mensen uit andere culturen en mensen iets te leren. De bibliotheken kunnen dit ook delen met andere organisaties die vrijwilligers (voor hen) werven (vrijwilligerscentrale, Unie van vrijwilligers).

“Ik doe ook nog ander vrijwilligerswerk. Dat ik taalcoach ben is omdat ik van de Nederlandse taal houd. Ook vind ik het belangrijk dat nieuwkomers de taal leren spreken en schrijven.”

“Belangrijk dat anderstaligen goed Nederlands leren beheersen om optimaal te kunnen meedoen in onze samenleving. Wil daar graag aan bijdragen.”

“Omdat ik leerkracht Nederlands was. Ik vind het leuk om mijn ervaringen in het onderwijs voor taalleerders in te kunnen zetten.”

Resultaten en conclusies

Werving nu het meest via de bibliotheek en lokale kranten

Ongeveer een derde van de taalcoaches is bij het project terecht gekomen via de bibliotheek en een derde via een bericht in een lokale krant of blad. Mond-tot-mondreclame, dus via een al actieve vrijwilliger of iemand anders, is voor één op de vijf de manier waarop ze bij het project terecht zijn gekomen.

Wat kunnen bibliotheken hiermee?

Op dit moment komen de taalcoaches vooral via de bibliotheek zelf en huis-aan-huisblad bij het project terecht. Zijn dat inderdaad de kanalen waar de bibliotheek het meeste op inzet? Of zijn er ook andere kanalen met veel potentie?

De taalcoaches richten zich vooral op spreekvaardigheid

De meeste vrijwilligers, ruim tweederde, spreken met de taalleerder af in de bibliotheek. Een derde ontmoet de taalleerder bij hen thuis. Andere opties (zoals bij de taalcoach thuis, wandelen, in een café) worden door een tiende of minder genoemd. De taalcoaches besteden vooral aandacht aan spreekvaardigheid, en daarnaast aan lezen en luisteren. Schrijven heeft een minder prominente plaats, net zoals het inburgeringsexamen en Nederlandse cultuur en instanties en regels. Als ze zelf nog gebieden kunnen noemen, is dat vooral "gezellig kletsen". Dit komt waarschijnlijk op hetzelfde neer als spreekvaardigheid, maar benadrukt het informele karakter van de taalcoaching vanuit de bibliotheek.

Wat kunnen bibliotheken hiermee?

Bibliotheken kunnen deze uitkomsten gebruiken om naar de gemeente te communiceren dat de bibliotheek een laagdrempelige plek is, waar taalcoaches en taalleerders prettig kunnen afspreken om (informeel) te leren en gezellig te praten. En daarnaast dat de taalleerders op deze manier "spreekkilometers" maken: de taalcoaching richt zich vooral op spreekvaardigheid en vormt dus een mooie aanvulling op formele taallessen op scholen.

"We praten ook nog gezellig over van alles en nog wat."

"Vorbereiding doktersbezoek (indien van toepassing) of van gesprek op school van kinderen."

"Ik heb mijn taalleerder meer bekend gemaakt met fietsen. Ze zei dat ze dat al kon, maar toen ik een tochtje met haar wilde maken was ze zo onzeker dat we die middag alleen maar in haar straat op en neer gefietst hebben. Tot mijn verbazing en vreugde kwam ik haar een tijdje daarna tegen: op de fiets, naar haar taallessen. Heel leuk!"

Resultaten en conclusies

Opbrengsten voor de vrijwilligers zelf: meer begrip voor anderstaligen, voldoening en energie van het werk

De taalcoaches zijn erg te spreken over hun vrijwilligerswerk. De opbrengsten voor henzelf liggen vooral in meer begrip dat zij hebben gekregen voor anderstaligen, een gevoel van voldoening omdat zij hun kennis hebben kunnen inzetten en de energie die zij krijgen van het werk. Ze noemen ook de contacten of vriendschap die het oplevert. Bijna alle vrijwilligers geven aan dat zij iemand in hun omgeving zouden aanraden om ook vrijwilliger te worden. De redenen hiervoor zijn dat het werk waardevol is, dat er veel taalcoaches nodig zijn, dat het werk voldoening geeft en dat er via het vrijwilligerswerk veel nieuwe contacten kunnen worden gemaakt.

Wat kunnen bibliotheken hiermee?

Bibliotheken kunnen aan de gemeente en samenwerkingspartners laten zien (bijvoorbeeld met de infographic van dit onderzoek) dat ze een plek zijn waar mensen voldoening en energie ervaren door zich in te zetten als taalcoach. Bovendien kan de bibliotheek aangeven op deze manier bij te dragen aan meer begrip van verschillende culturele groepen voor elkaar en het tegengaan van vooroordelen, aangezien de taalcoaches als belangrijkste opbrengst van het vrijwilligerswerk noemen dat ze meer begrip voor anderstaligen hebben gekregen. Bij de werving van nieuwe vrijwilligers kunnen bibliotheken gebruik maken van deze uitkomsten en quotes, om potentiële taalcoaches zo enthousiast te maken.

“Voldoening geeft het: te zien hoe mensen in de loop van een jaar meer thuis raken in de taal en het land en contact krijgen met anderen.”

“Inzicht in mijn vooroordelen. Compassie met vluchtelingen. Verschillen in educatie in de leerlingen uit verschillende landen/werelddelen.”

Ingeschatte opbrengsten voor de taalleerders: meer motivatie om beter Nederlands te leren en beter Nederlands verstaan

Taalcoaches schatten in dat het grootste effect voor taalleerders erin ligt dat zij meer motivatie krijgen om beter Nederlands te leren. Andere effecten die ze ook vaak zien zijn dat taalleerders beter Nederlands kunnen verstaan, lezen en spreken, meer zelfvertrouwen krijgen, meer kennis van de Nederlandse samenleving krijgen en het gevoel hebben meer bij de Nederlandse samenleving te horen. Effecten die het minst aangekruist worden, zijn een betere schrijfvaardigheid en minder eenzaamheid.

Wat kunnen bibliotheken hiermee?

Bibliotheken kunnen aan de gemeente en samenwerkingspartners laten zien (bijvoorbeeld met de infographic van dit onderzoek) dat de informele taalcoaching er vooral voor zorgt dat taalleerders over het algemeen meer motivatie krijgen om beter Nederlands te leren. Nog naast de andere effecten die de taalcoaches zien (zoals beter Nederlands verstaan, lezen en schrijven, meer zelfvertrouwen en kennis van de Nederlandse samenleving).

Ook kunnen de uitkomsten (in een eenvoudige vorm) gebruikt worden naar de huidige taalleerders en naar potentiële taalleerders. De uitkomsten zouden idealiter dan aangevuld worden met verhalen of uitspraken van taalleerders zelf.

“Gemotiveerd om een opleiding te volgen en een baan te gaan zoeken.”

“Ze durven nu in gesprek met bijvoorbeeld bureaus.”

Resultaten en conclusies

Taalcoaches erg tevreden over de begeleiding en waardering door de bibliotheek

De meeste taalcoaches zijn erg tevreden over de begeleiding en de waardering door de bibliotheek. Ze geven aan dat er snel en toegankelijk hulp beschikbaar is vanuit de bibliotheek en dat er veel materialen zijn. Degenen die minder tevreden zijn (een kleine groep) zeggen vooral dat dat zij in het diepe gegooid werden of dat ze behalve bij de matching niets van de bibliotheek gehoord hebben. We zien hier dat de taalcoaches van kleine bibliotheken met maar één taalpunt nog vaker tevreden zijn over de begeleiding. Waarschijnlijk leidt de kleinschaligheid tot meer persoonlijk contact en aandacht en daarmee tot een gevoel van laagdrempeligheid en erkenning. Bij de bibliotheek met de meest intensieve en persoonlijke begeleiding zijn de taalcoaches het meest tevreden, maar het kost de bibliotheek wel erg veel tijd.

Voor driekwart van de taalcoaches is het werken als taalcoach zoals ze van tevoren hadden verwacht. Een kwart geeft aan dat dit niet zo is, bijvoorbeeld omdat ze geen verwachtingen hadden, omdat taalleerders nog allerlei andere problemen hebben naast taal, omdat er weinig inzet wordt getoond, omdat taalcoaches erg in het diepe zijn gegooid of omdat het vrijwilligerswerk nóg leuker is dan verwacht.

Wat kunnen bibliotheken hiermee?

Het blijkt dat de meeste taalcoaches erg tevreden zijn met de begeleiding en waardering door de bibliotheek. Dat is iets om vast te houden. Er is wel een kleine groep die, minder tevreden is en aangeeft dat ze in het diepe gegooid zijn en niets meer van de bibliotheek gehoord hebben. Taalvrijwilligers zijn te beschouwen als “expert-vrijwilligers”: vrijwilligers die hun eigen expertise inzetten omdat ze iets willen bijdragen (zie ook <https://www.cubiss.nl/actueel/5-typen-vrijwilligers>). Zij hebben over het algemeen geen intensieve begeleiding nodig. Maar het is dus wel belangrijk om er alert op te blijven, dat er bij de start van het vrijwilligerswerk goede instructie en voldoende aandacht is en dat de bibliotheek haar betrokkenheid en waardering toont door eens in de zoveel tijd te informeren hoe het gaat en waar de vrijwilliger tegenaan loopt.

“Voor allerlei vragen kan ik bij het taalhuis terecht. De taalhuis medewerkers denken goed mee.”

“Ben in het “diepe” gegooid zonder cursus/begeleiding en heb tussendoor 1 mailtje gekregen om feedback te geven na 3 maanden. Verder niets gehoord.”

“Steeds goed advies, gastvrij en materiaal is aanwezig!”

Resultaten en conclusies

Behoeften van de taalcoaches liggen nog in trainingen, meer uitwisselen met andere vrijwilligers en betere materialen

Waar hebben de vrijwilligers behoefte aan? Dingen die drie op de tien willen, zijn een training over het inburgering- of staatsexamen volgen, meer mogelijkheden tot het uitwisselen van ervaringen en betere materialen. Een gratis bibliotheekabonnement voor henzelf of voor de taalleerder, meer persoonlijke coaching en andere trainingen worden door ongeveer één op de vijf genoemd. Ruim acht op de tien hebben al weleens een training gevolgd in het kader van Taalcoaching. De vrijwilligers die (nog) geen training hebben gevolgd hebben meestal geen behoefte aan een training, zijn pas net begonnen als taalcoach of de momenten waarop de trainingen werden gegeven kwamen tot nu toe niet uit.

Meer beloning vinden de meeste vrijwilligers niet nodig. Het merendeel van de vrijwilligers zegt geen beloning nodig te hebben, of is tevreden met wat de bibliotheek nu al doet (bijvoorbeeld een gratis bibliotheekabonnement geven). Een deel geeft wel aan dat ze graag een bijeenkomst of activiteit zouden willen met de andere vrijwilligers. Goede begeleiding en waardering worden altijd ook op prijs gesteld.

Wat kunnen bibliotheken hiermee?

De meeste taalcoaches zijn erg te spreken over de begeleiding en waardering vanuit de bibliotheek. Dat is iets om vast te houden en om te laten weten richting gemeente en samenwerkingspartners, bijvoorbeeld met de infographic van dit onderzoek. Extra beloning is volgens veel taalcoaches niet nodig, maar een deel heeft wel behoefte aan meer mogelijkheden om ervaringen uit te wisselen met andere taalcoaches. Om de taalcoaches langer vast te houden, (nog) meer waardering te geven en extra te motiveren, kan de bibliotheek inspelen op de wensen op het gebied van uitwisseling, materialen, trainingen, bibliotheekabonnementen en coaching.

Een voorbeeld van een DigiTaalhuis dat veel aan deskundigheidsbevordering doet (Spijkenisse), is hier te vinden: https://www.probiblio.nl/uploads/Bestanden_2018/18_018_Folder_Deskundigheidbev_Taalvrijwilligers_A4.pdf

Uit de ervaringen van de bibliotheken komt naar voren dat taalcoaches zich vaak erg betrokken voelen en moeite kunnen hebben om hun grenzen aan te geven. Ze gaan dan soms een veel grotere rol spelen dan alleen die van taalcoach. De bibliotheek kan daar aandacht aan besteden in de trainingen en er bij het nabellen hoe de taalcoaching gaat altijd naar vragen. Sommige bibliotheken hebben ook een afgebakende periode voor een taalcoachingstraject, zodat het vanaf het begin duidelijk is dat het traject via de bibliotheek ook weer afloopt.

In kleine bibliotheken met maar één taalpunt, ontmoeten de taalcoaches en de betrokken bibliotheekmedewerker elkaar vaak vanzelf al. Bij grotere bibliotheken met taalpunten in verschillende vestigingen, moet de uitwisseling en het contact meer gefaciliteerd worden. De ervaring leert dat inloophijeenkomsten of koffieochtenden vaak slecht bezocht worden. De uitwisseling vindt wel plaats tijdens of na afloop van trainingen of via een digitaal platform. Bibliotheken uit dit onderzoek werken bijvoorbeeld met de forums Mobilize en Plek (<https://www.mobilize.io/> en <https://plek.co/nl>).

“De mogelijkheid om een training te volgen is leuk en zinvol. Daar ontmoet je ook weer andere vrijwilligers en kun je ervaringen uitwisselen.”

“Een beloning vind ik niet nodig. Het werken geeft veel voldoening.”

Verder lezen of zelf een effectmeting doen

Binnen het deelproject Effecten taalcoaching hebben we een aantal bestaande onderzoeken over taalcoaching en maatjesprojecten doorgenomen en aan elkaar gepresenteerd. Het gaat om de volgende onderzoeken:

- Een maatje voor iedereen (2015) door Zuyd Hogeschool in opdracht van Movisie <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Onderzoeksrapport-een-maatje-voor-iedereen%20%5BMOV-7517151-1.0%5D.pdf>
- Impactonderzoek taaltrajecten Taal voor het Leven op het gebied van sociale inclusie en leesvaardigheid (2014) door Maastricht University in opdracht van Stichting Lezen & Schrijven https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/Rapportage_evaluatie_Impact_taaltrajecten_Taal_voor_het_Leven_UM_ERD_06-08-14_DEF.pdf
- Taalcafés en cursussen digitale vaardigheden: een kwalitatief onderzoek naar ervaringen en opbrengsten (2018) door Panteia in opdracht van de KB en Probiblio <https://www.bibliotheekbasisvaardigheden.nl/dam/bestanden/algemeen/je-hoeft-niet-bang-te-zijn-rapport.pdf>
- Taalcoaching: meer dan taal alleen (2011) door Regioplan https://www.regioplan.nl/publicaties/rapporten/taalcoaching_meer_dan_taal_alleen_een_waarderingsonderzoek_van_het_project_taalcoach_voor_inburgeraars
- Taal voor twee (2012) door het Instituut voor Integratie en Sociale Weerbaarheid in opdracht van het Oranjefonds <https://www.oranjefonds.nl/sites/default/files/atoms/files/Taal%20voor%20Twee.pdf>
- Verduurzamen van informele taalondersteuning (2013) door Verwey-Jonker Instituut http://www.hetbegintmettaal.nl/wp-content/uploads/2013/09/130515_samenvatting_taalbegeleiding_definitief.pdf

Veel informatie over taalcoaching is te vinden op de websites van Hetbegintmettaal en Taal voor het Leven (Stichting Lezen & Schrijven). Het Begint met Taal versterkt taalvrijwilligersorganisaties op ruim 250 locaties bij het slim organiseren van taalcoaching aan anderstaligen. Het platform biedt onder andere deskundigheidsbevordering, trainingen, een Tool voor Taalcoaching en advies en ondersteuning. Taal voor het Leven helpt gemeenten en organisaties met het organiseren van scholing voor mensen die laaggeletterd zijn:

<https://www.hetbegintmettaal.nl/>

<https://www.taalvoorhetleven.nl/over-taal-voor-het-leven/het-programma>

Wilt u ook een effectmeting (laten) uitvoeren onder uw taalcoaches of onder een andere doelgroep? Neem dan contact op met Probiblio via onderzoek@probiblio.nl

Zie ook <https://www.probiblio.nl/producten/marketing-communicatie-onderzoek/marktonderzoek/effectmeting-programmas-en-activiteiten>

Resultaten

1. Motivatie en werving
2. Invulling taalcoaching
3. Opbrengsten voor taalcoaches
4. Opbrengsten voor taalleerders
5. Tevredenheid over waardering en ondersteuning
6. Behoeften en wensen
7. Achtergrondgegevens deelnemers

Interesse in taal is de belangrijkste reden voor vrijwilligers om taalcoach te worden. Ook het belang van het spreken van Nederlands voor de inburgering, het graag samenwerken met mensen uit een andere cultuur en iemand wat willen aanleren wordt vaak genoemd. Ook geeft een aantal vrijwilligers aan dat taalcoaching past bij eerder (vrijwilligers)werk, zij zijn bijvoorbeeld docent Nederlands geweest of werken al op een andere manier met vluchtelingen.

Reden vrijwilligerswerk als taalcoach (open vraag)	Genoemd
Interesse in taal	28%
Belangrijk dat iedereen Nederlands kan spreken/schrijven/lezen	22%
Graag iets doen met mensen uit een andere cultuur	21%
Graag iemand wat leren	20%
Passend bij eerder (vrijwilligers)werk	17%
Professionele/flexibele opzet	3%

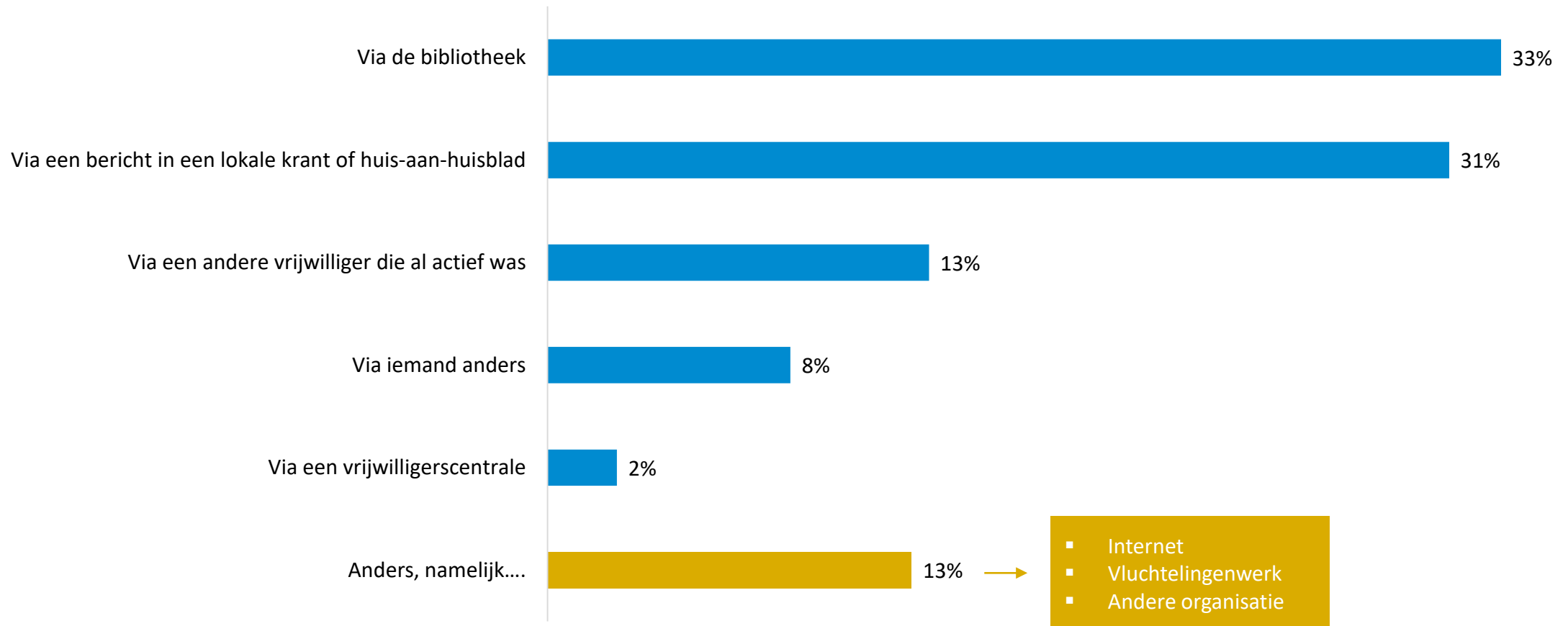


Waarom heeft u specifiek gekozen voor het Taalhuis / project Taalcoaching en niet voor ander soort vrijwilligerswerk? (n=156)

(gecodeerde open vraag, de deelnemende bibliotheken hebben een bijlage met alle open antwoorden van hun taalcoaches ontvangen)

De percentages kunnen optellen tot meer dan 100%, omdat sommige vrijwilligers meerdere redenen noemen.

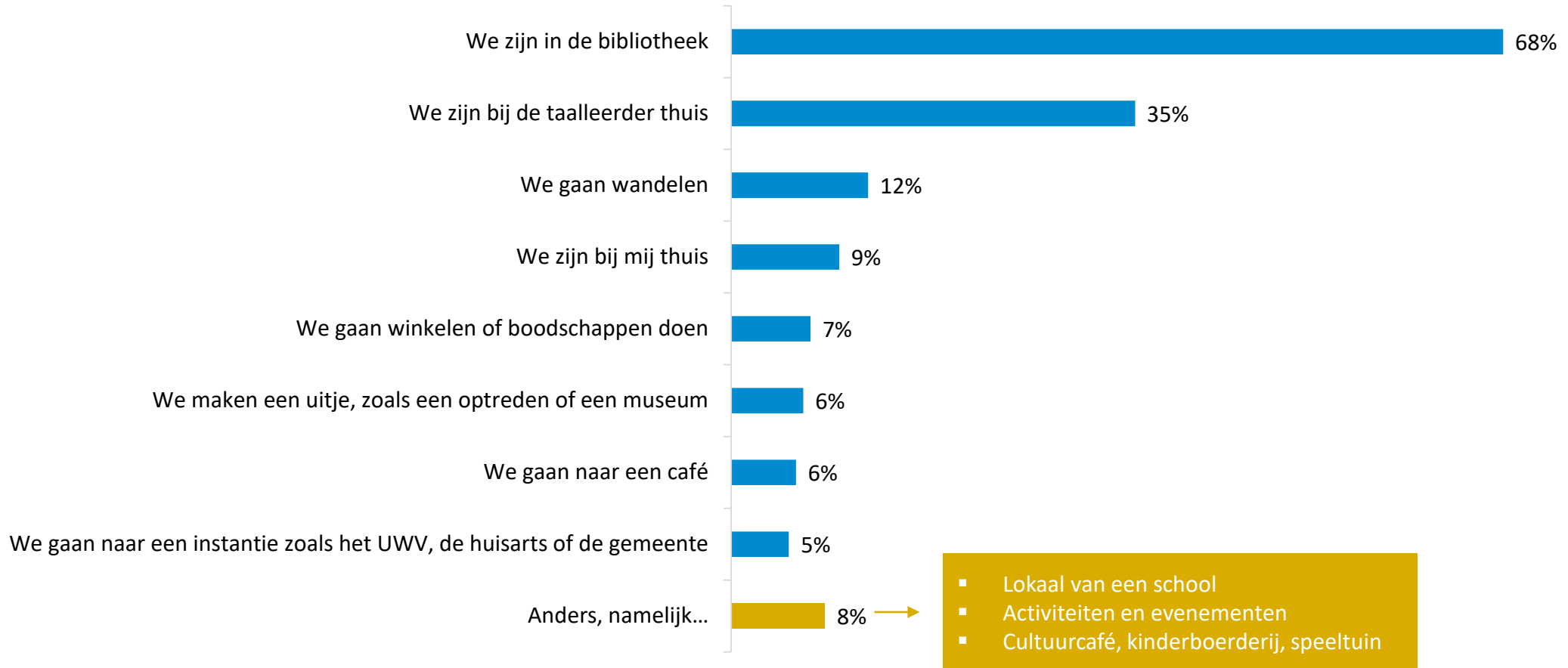
Ongeveer een derde van de taalcoaches is bij het project terecht gekomen via de bibliotheek of via een bericht in een lokale krant of blad. Mond op mond reclame, dus via een al actieve vrijwilliger of iemand anders, is voor twee op de tien de manier waarop ze bij het project terecht zijn gekomen. De taalcoaches die een andere manier aangeven noemen Google, Vluchtelingenwerk of een andere organisatie.



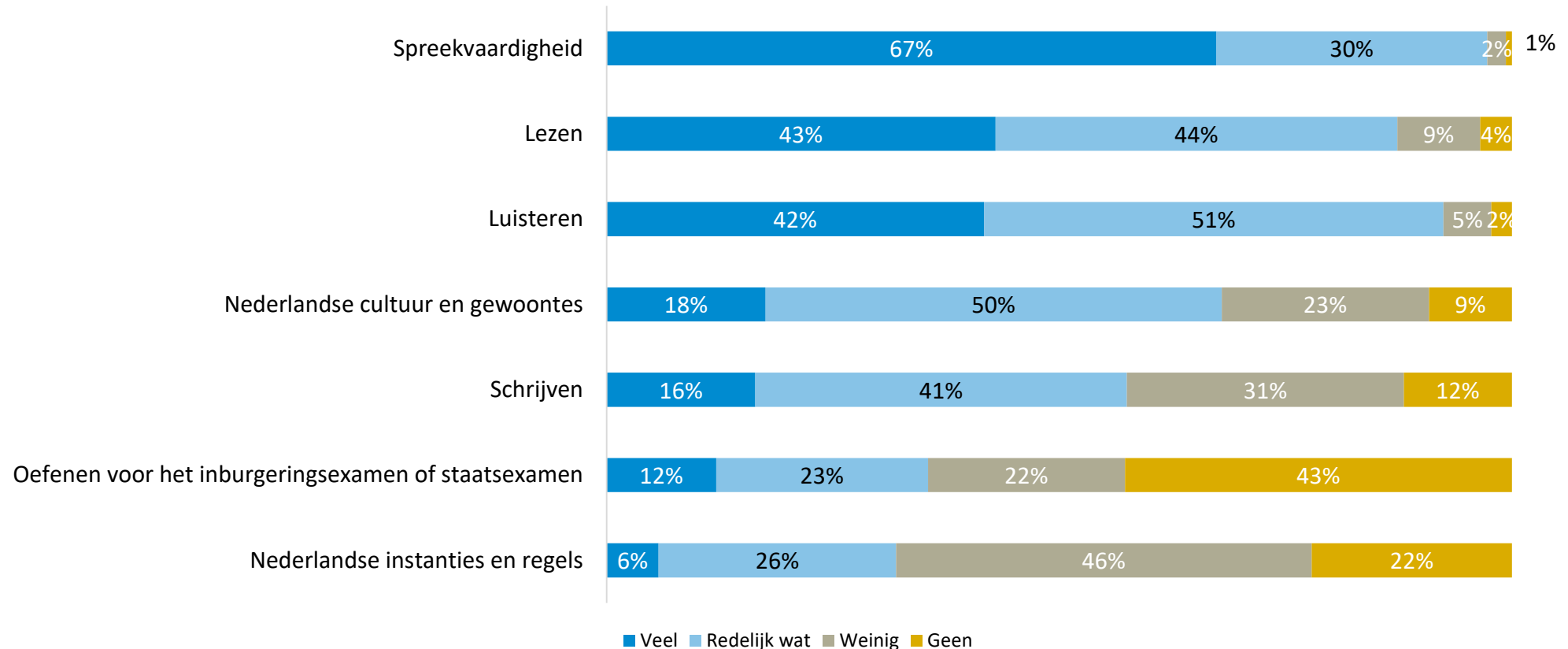
Resultaten

1. Motivatie en werving
- 2. Invulling taalcoaching**
3. Opbrengsten voor taalcoaches
4. Opbrengsten voor taalleerders
5. Tevredenheid over waardering en ondersteuning
6. Behoeften en wensen
7. Achtergrondgegevens deelnemers

De meeste vrijwilligers, tweederde, spreken met de taalleerder af in de bibliotheek. Een derde ontmoet de taalleerder bij hen thuis. Andere opties worden door een tiende of minder genoemd.



Taalcoaches besteden met name aandacht aan de spreekvaardigheid van de taalleerder en daarnaast aan lezen en luisteren. Schrijven heeft een minder prominente plaats in het programma net zoals het inburgeringsexamen en Nederlandse instanties en regels.



De meeste taalcoaches geven aan naast de eerder genoemde onderdelen vooral ook gezellig te kletsen met de taalleerder. Ook praktische zaken, zoals het halen van het theorie examen voor een rijbewijs, komen aan bod. Vrijwilligers geven daarnaast aan vaak een luisterend oor te bieden voor verhalen over het land van herkomst van de taalleerder, problemen waar hij/zij tegenaan loopt en hoe het gaat met de taalleerder en het gezin.

Andere gebieden waar taalcoaches aandacht aan besteden	Genoemd
Kletsen	15%
Praktische zaken	9%
(Verschillen met) land van herkomst	8%
Emoties/ervaringen/welzijn taalleerder en gezin	7%
Nederlandse regels en Cultuur	7%
Grammatica	5%
Ondervonden problemen	5%
Contact met anderen	3%
Woordenschat	3%



Is er nog iets anders waar u aandacht aan besteedt? (n=147)

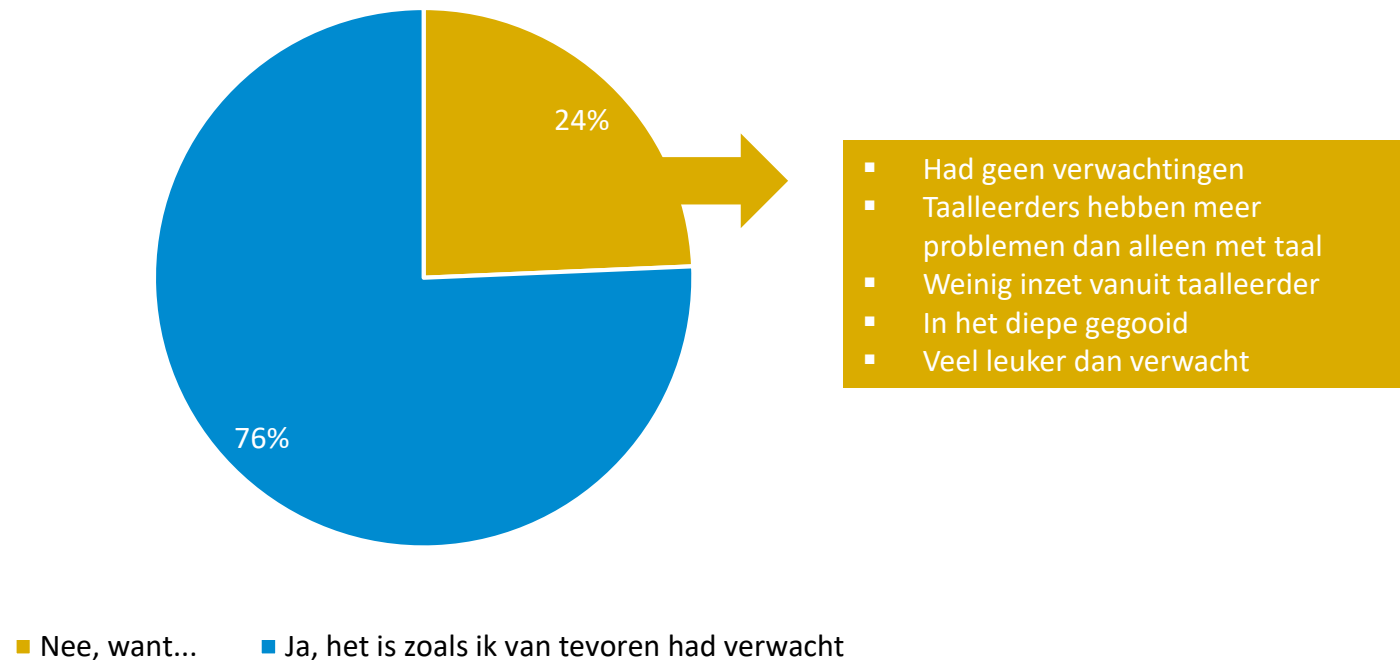
(gecodeerde open vraag, de deelnemende bibliotheken hebben een bijlage met alle open antwoorden van hun taalcoaches ontvangen)

De percentages zijn berekend op basis van het aantal taalcoaches dat de gesloten vraag naar aandachtsgebieden heeft beantwoord.

Resultaten

1. Motivatie en werving
2. Invulling taalcoaching
- 3. Opbrengsten voor taalcoaches**
4. Opbrengsten voor taalleerders
5. Tevredenheid over waardering en ondersteuning
6. Behoeften en wensen
7. Achtergrondgegevens deelnemers

Voor driekwart van de taalcoaches is het werken als taalcoach zoals verwacht. Een kwart geeft aan dat dit niet zo is, vaak ook omdat ze geen verwachtingen hadden. Andere redenen dat de realiteit anders is dan verwacht, zijn dat taalleerders vaak nog allerlei andere problemen hebben naast taal, dat er weinig inzet wordt getoond (dit wordt maar enkele keren genoemd), dat taalcoaches erg in het diepe zijn gegooid en dat het vrijwilligerswerk nog leuker is dan verwacht.



De opbrengsten voor de taalcoaches zelf liggen vooral in meer begrip dat zij hebben gekregen voor anderstaligen en een gevoel van voldoening omdat zij hun kennis hebben kunnen inzetten en de energie die zij krijgen van het werk. Ongeveer tweederde zegt deze effecten van het vrijwilligerswerk in grote mate te ervaren en ongeveer een kwart tot een derde een beetje. Het leren van nieuwe vaardigheden wordt relatief het minst vaak genoemd, al ervaart een vijfde dit wel 'in grote mate' en nog eens zes op de tien 'een beetje'.



Andere dingen die het werken als taalcoach heeft opgeleverd, zijn dat zij ook nieuwe contacten en vriendschappen hebben opgedaan door het vrijwilligerswerk. Ook hebben ze meer begrip en kennis gekregen omtrent de vluchtelingenproblematiek en een bredere blik en meer respect voor andere mensen. Circa tien vrijwilligers geven aan dat het werk hen voldoening brengt en dat zij door het werk meer contacten en waardering voor andere vrijwilligers en voor de organisatie hebben gekregen.

Andere opbrengsten van het vrijwilligerswerk	Genoemd
Vriendschap/contacten	18%
Meer inzicht/bijdrage omtrent vluchtelingenproblematiek	9%
Een bredere blik/meer respect/begrip voor anderen	8%
Voldoening/zinnige tijdsbesteding	7%
Contacten met/waardering voor de bibliotheek/organisatie/vrijwilligers	6%
Eigen taalvaardigheid	3%



Zijn er nog andere dingen die het werken voor het Taalhuis / project Taalcoaching u heeft opgeleverd? (n=142)

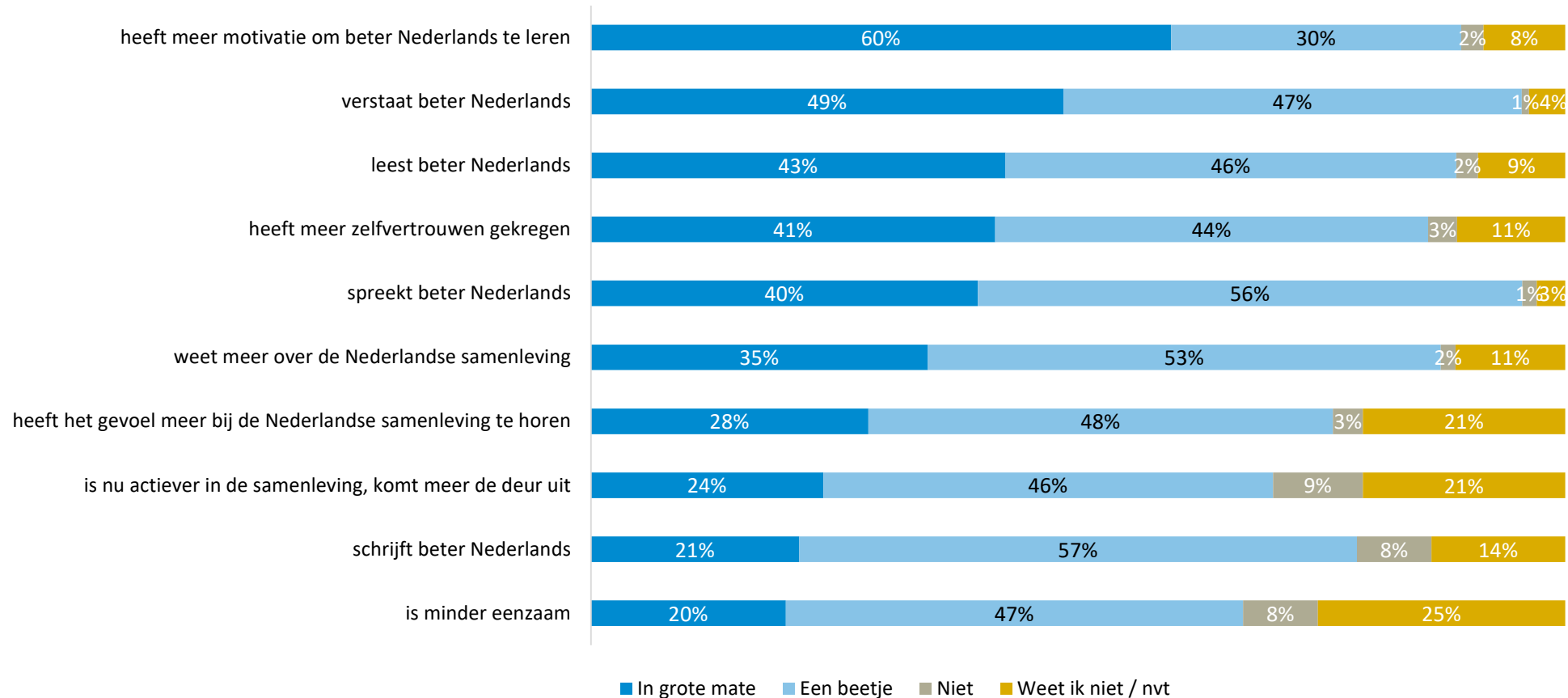
(gecodeerde open vraag, de deelnemende bibliotheken hebben een bijlage met alle open antwoorden van hun taalcoaches ontvangen)

De percentages zijn berekend op basis van het aantal taalcoaches dat de gesloten vraag naar opbrengsten heeft beantwoord.

Resultaten

1. Motivatie en werving
2. Invulling taalcoaching
3. Opbrengsten voor taalcoaches
- 4. Opbrengsten voor taalleerders**
5. Tevredenheid over waardering en ondersteuning
6. Behoeften en wensen
7. Achtergrondgegevens deelnemers

Taalcoaches denken dat het grootste effect voor taalleerders erin ligt dat zij meer motivatie krijgen om beter Nederlands te leren. Verder dat taalleerders beter Nederlands kunnen verstaan, lezen en spreken. Ook zelfvertrouwen en meer kennis van, en daarmee beter passen in, de Nederlandse samenleving worden vaak genoemd. Relatief het minst genoemde effect is dat de taalleerder dankzij het project minder eenzaam zou zijn, al vind nog tweederde dat dit in grote mate of een beetje het geval is.



Wat denkt u dat de effecten van het Taalhuis / project Taalcoaching zijn voor uw taalleerder(s)? (n=136)

Andere effecten die vrijwilligers zien bij hun taalleerder liggen vooral in vriendschap en gezelligheid. Een kleiner aandeel noemt nog als effect dat de taalleerder zich bewuster is van de samenleving en zich meer thuis voelt. Verder nog dat de taalleerder door de taalcoaching meer zelfvertrouwen krijgt en meer gestimuleerd is tot zelfontplooiing.

Andere effecten voor taalleerders	Genoemd
Vriendschap/contacten/gezelligheid	14%
Meer begrip/bewustwording Nederlandse samenleving	6%
Voelen zich meer thuis/op hun gemak/erbij horen	4%
Zelfvertrouwen	4%
Gestimuleerd/gemotiveerd tot zelfontplooiing	4%

Zijn er nog andere effecten van het Taalhuis / project Taalcoaching die u ziet bij uw taalleerder(s)? (n=136)

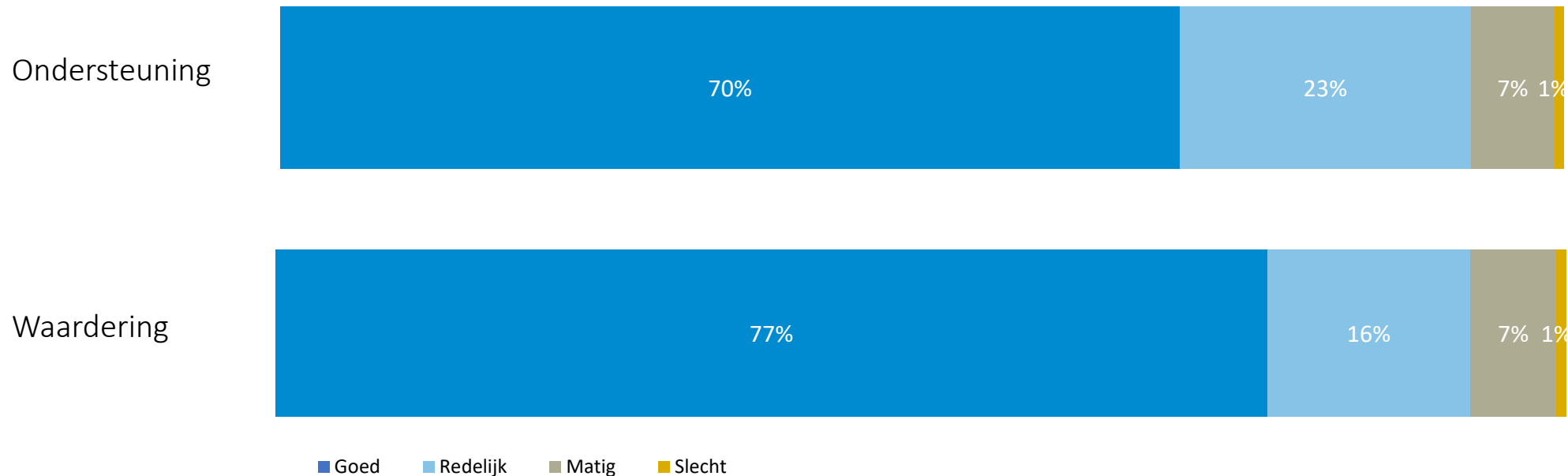
(gecodeerde open vraag, de deelnemende bibliotheken hebben een bijlage met alle open antwoorden van hun taalcoaches ontvangen)

De percentages zijn berekend op basis van het aantal taalcoaches dat de gesloten vraag naar effecten heeft beantwoord.

Resultaten

1. Motivatie en werving
2. Invulling taalcoaching
3. Opbrengsten voor taalcoaches
4. Opbrengsten voor taalleerders
- 5. Tevredenheid over waardering en ondersteuning**
6. Behoeften en wensen
7. Achtergrondgegevens deelnemers

De taalcoaches zijn tevreden over de ondersteuning en de waardering die zij ontvangen vanuit de bibliotheek. De meerderheid vindt de ondersteuning en waardering vanuit de bibliotheek goed of redelijk. Slechts 7% (negen personen) geeft op beide aspecten het oordeel 'matig' en 1% (één persoon) zegt dat de ondersteuning en waardering slecht is.



Taalcoaches geven aan dat er snel en toegankelijk hulp beschikbaar is vanuit de bibliotheek en dat er veel materialen zijn. De tien taalcoaches die de begeleiding matig of slecht vinden, zeggen vooral dat en dat zij in het diepe gegooid werden of dat ze na de matching met hun taalleerder niets meer van de bibliotheek gehoord hebben. Als verbeterpunten geven anderen ook nog aan dat de hulp soms ontoereikend is en noemt daarbij vooral onduidelijkheden door wisselingen in personeel. Ook een klein aandeel geeft aan geen behoefte te hebben aan hulp en zaken zelf uit te zoeken.

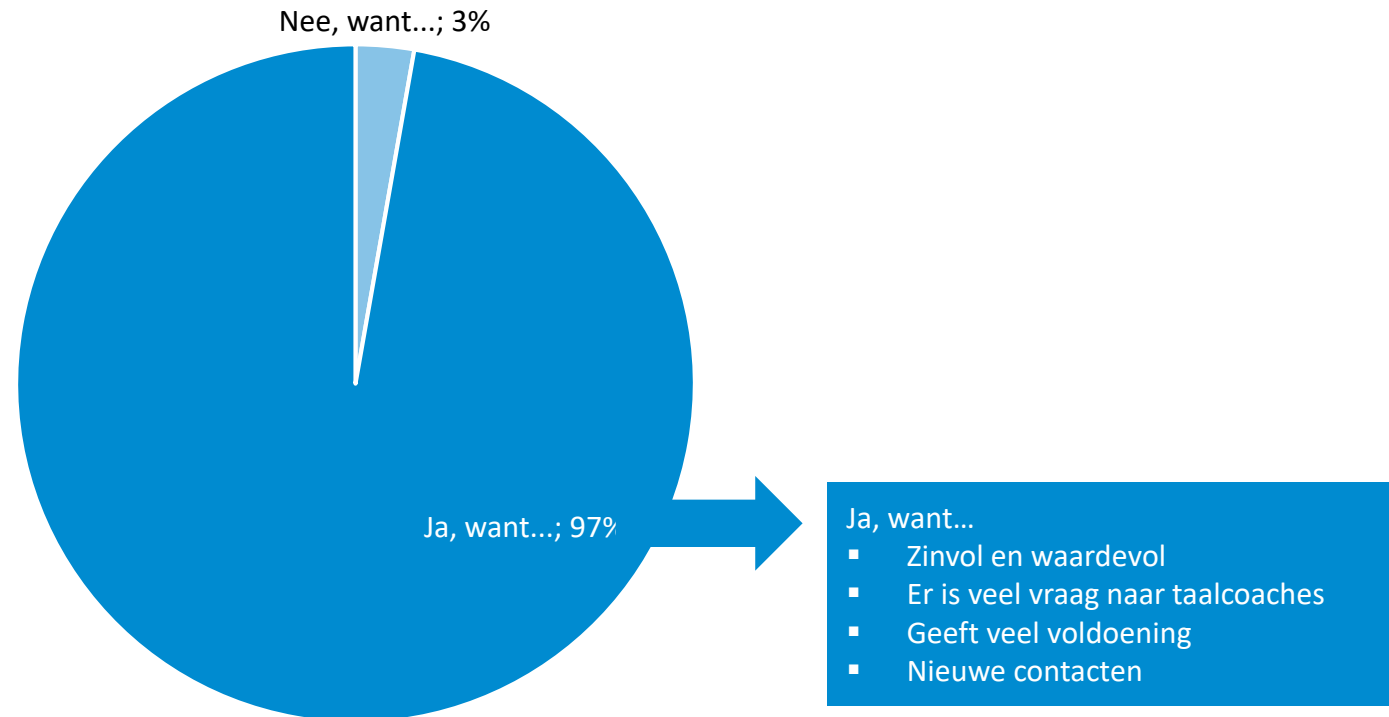
Begeleiding door bibliotheek	Genoemd
Hulp is snel/toegankelijk beschikbaar	51%
Er zijn veel boeken/faciliteiten in de bibliotheek aanwezig	26%
Begeleiding is ontoereikend vooral door wisselingen in personeel	9%
Geen behoefte aan contact/hulp	9%
Mogelijkheid tot volgen cursus	7%
In het diepe gegooid	5%
Onvoldoende materialen/faciliteiten beschikbaar	4%

Wilt u uw antwoord over de begeleiding door de bibliotheek toelichten? (n=114)

(gecodeerde open vraag, de deelnemende bibliotheken hebben een bijlage met alle open antwoorden van hun taalcoaches ontvangen)

De percentages kunnen optellen tot meer dan 100%, omdat sommige vrijwilligers meerdere redenen noemen.

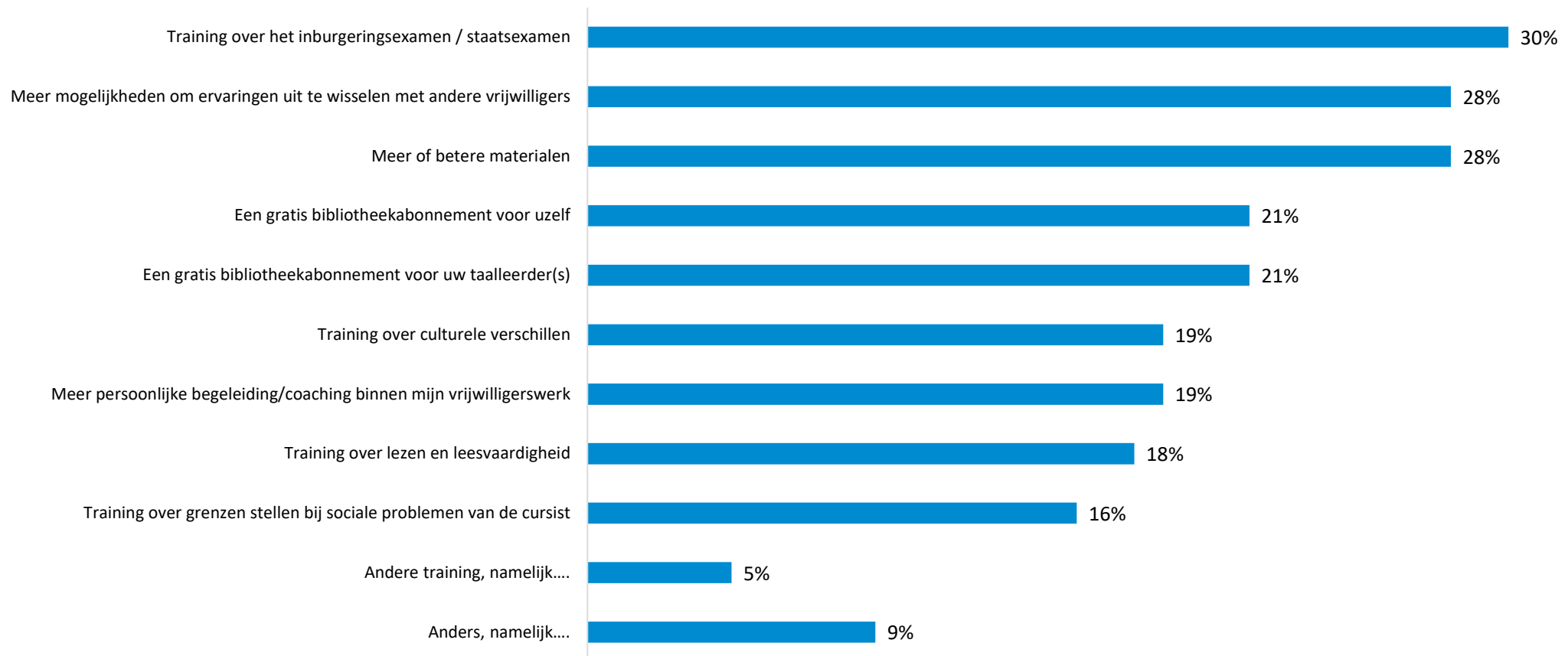
Bijna alle vrijwilligers geven aan dat zij iemand in hun omgeving zouden aanraden om ook vrijwilliger te worden. De redenen hiervoor zijn dat het werk waardevol is, dat er veel taalcoaches nodig zijn, dat het werk voldoening geeft en dat er via het vrijwilligerswerk veel nieuwe contacten kunnen worden gelegd.



Resultaten

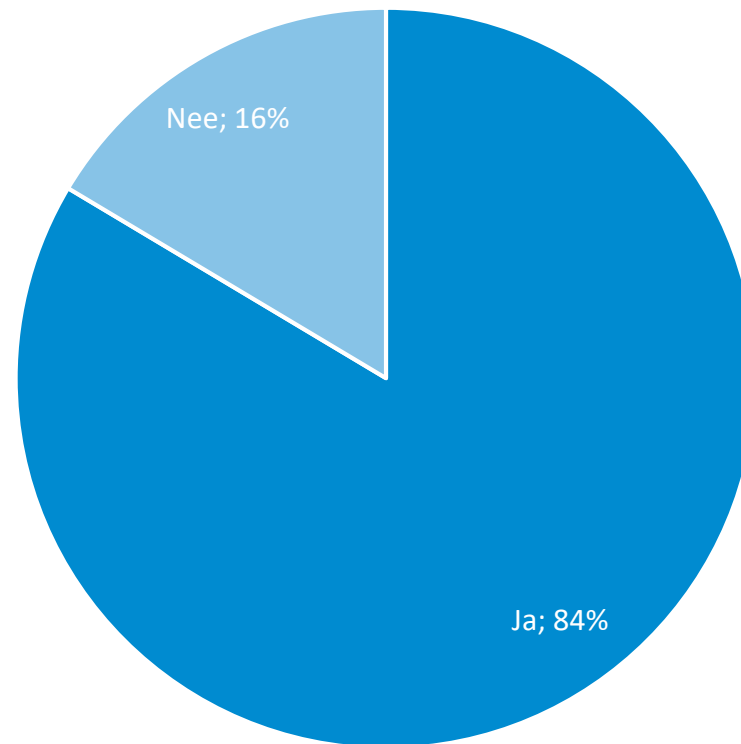
1. Motivatie en werving
2. Invulling taalcoaching
3. Opbrengsten voor taalcoaches
4. Opbrengsten voor taalleerders
5. Tevredenheid over waardering en ondersteuning
- 6. Behoeften en wensen**
7. Achtergrondgegevens deelnemers

Wanneer vrijwilligers wordt gevraagd aan welke zaken zij behoefte hebben, geven drie op de tien aan dat zij graag een training over het inburgerings-/staatsexamen zouden willen, meer mogelijkheden tot het uitwisselen van ervaringen en betere materialen. Ook een gratis bibliotheekabonnement en andere trainingen worden door ongeveer twee op de tien genoemd. De vrijwilligers die andere zaken noemen zeggen vooral dat ze al een gratis bibliotheekabonnement krijgen en dat er al veel ondersteuning is.



Zou u behoefte hebben aan de volgende zaken? (n=107)

Ruim acht op de tien hebben al weleens een training gevolgd in het kader van Taalcoaching. De vrijwilligers die aangeven (nog) geen training te hebben gevolgd geven vooral aan dat zij geen behoefte hebben aan een training, pas net zijn begonnen als taalcoach of dat de momenten waarop de trainingen werden gegeven niet uitkwamen.



Het merendeel van de vrijwilligers heeft geen beloning nodig of wil graag een bijeenkomst of activiteit met de andere vrijwilligers. Ook een groot deel is tevreden met wat er nu wordt gedaan (bijvoorbeeld het gratis bibliotheekabonnement). Goede begeleiding en waardering worden verder ook op prijs gesteld.

Wensen tav beloning door bibliotheek	Genoemd
Geen beloning nodig	22%
Bijeenkomst/activiteit met andere vrijwilligers	18%
Tevreden met wat er nu wordt gedaan	14%
Goede begeleiding met cursussen/trainingen/lesmaterialen	9%
Bedankje/waardering, verder geen beloning nodig	7%
Iets anders: boekenbon, kerstpakket, gratis koffie etc.	6%
Gratis bibliotheekabonnement	5%
Geld om activiteiten met taalleerder te ondernemen	3%

Heeft u nog suggesties hoe de bibliotheek de vrijwilligers Taalhuis / taalcoaches op een aansprekende manier zou kunnen belonen? (n=99)

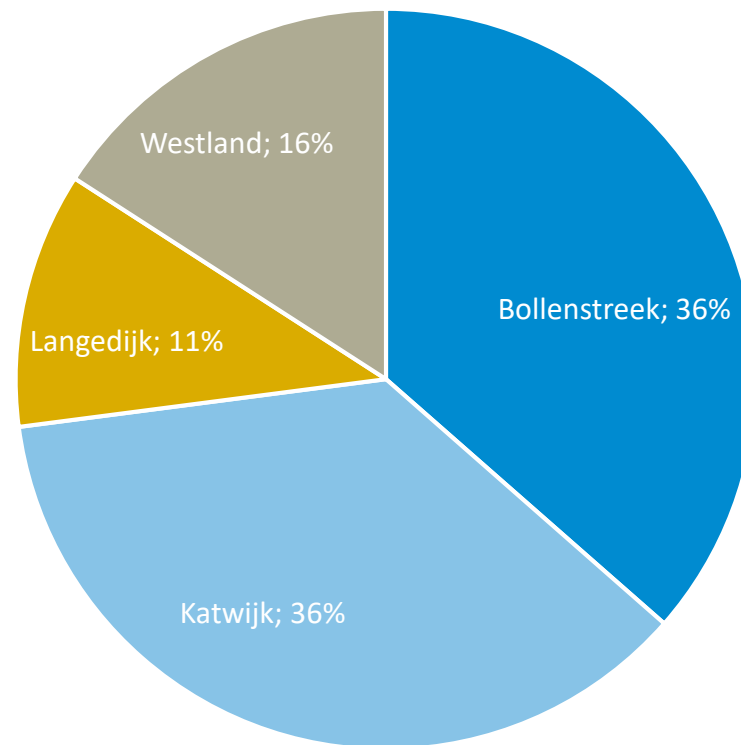
(gecodeerde open vraag, de deelnemende bibliotheken hebben een bijlage met alle open antwoorden van hun taalcoaches ontvangen)

De percentages kunnen optellen tot meer dan 100%, omdat sommige vrijwilligers meerdere redenen noemen

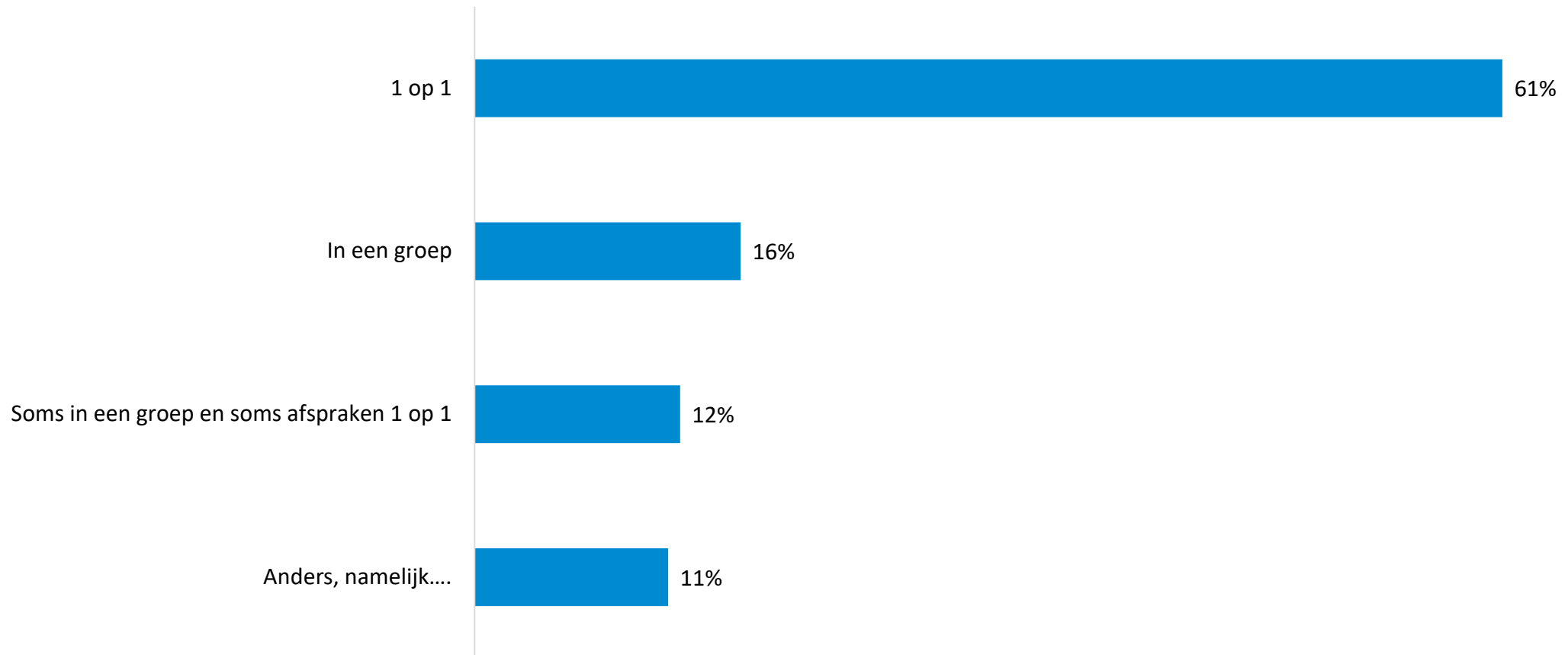
Resultaten

1. Motivatie en werving
2. Invulling taalcoaching
3. Opbrengsten voor taalcoaches
4. Opbrengsten voor taalleerders
5. Tevredenheid over waardering en ondersteuning
6. Behoeften en wensen
- 7. Achtergrondgegevens deelnemers**

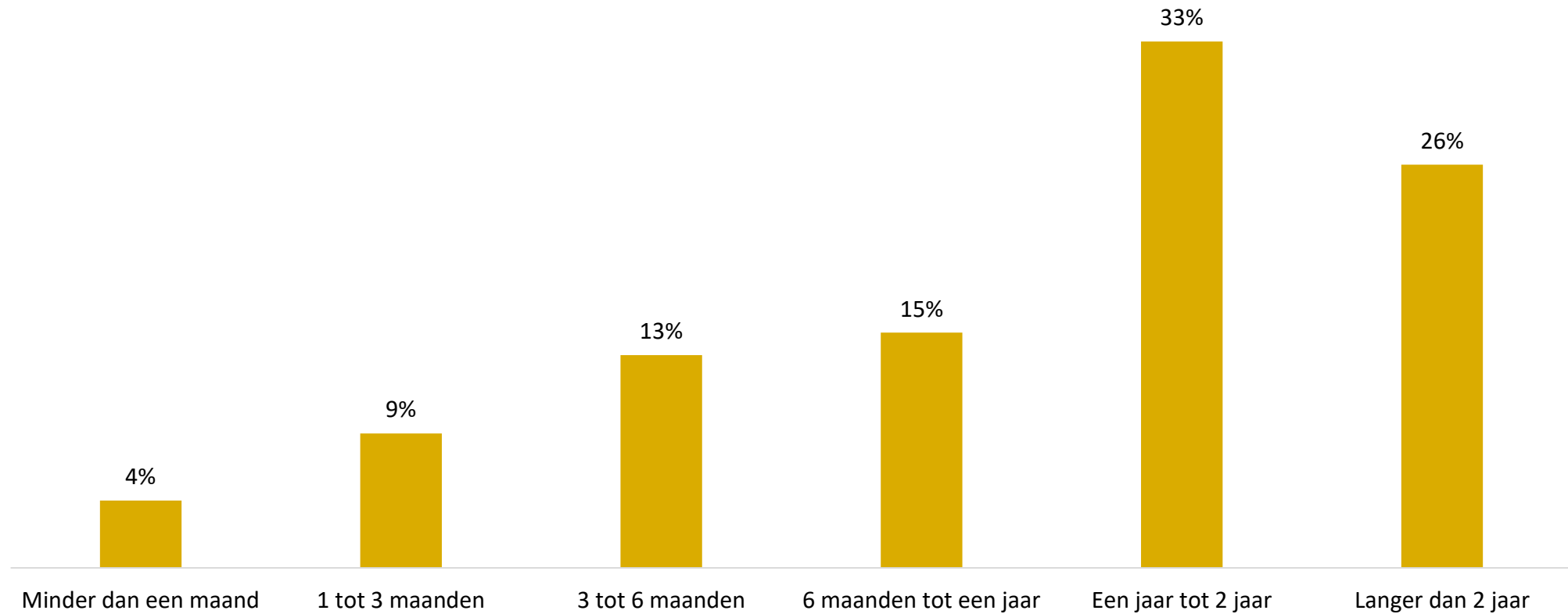
De meeste van de ondervraagde taalcoaches zijn vrijwilliger bij de Bibliotheek Bollenstreek (een derde) of de Bibliotheek Katwijk (een derde). De rest bij Bibliotheek Westland of Bibliotheek Langedijk. Dit zijn de vier bibliotheken die deelnamen aan het deelproject “Effectmeting taalcoaching” binnen het project Maatschappelijke waarde van Probiblio.



Het merendeel van de taalcoaches, zes op de tien, werkt 1 op 1 met een taalleerder als taalmaatje. Een veel kleiner aandeel (soms) in een groep, bijvoorbeeld als begeleider in een Taalcafé of in een klein groepje. De vrijwilligers die een ander antwoord geven zeggen vooral dat het wisselt en afhangt van wie er naar de bibliotheek komen of dat er soms gezinsleden van hun taalleerder aanschuiven.



60% van de taalcoaches is al langer dan een jaar actief als taalcoach.





Meer informatie of zelf een effectmeting laten uitvoeren? Mail naar onderzoek@probiblio.nl