

I Verslag en impressie

KENNISCIRKEL: Netwerkbijeenkomst Werken met taalvrijwilligers
 DATUM: 5 juli 2018
 NOTULIST: Anne-Marie van der Poel

Impressie

Donderdagochtend 5 juli gingen vijftien collega's uit Noord- en Zuid-Holland bij ProBiblio in gesprek over het werken met taalvrijwilligers. Ervaring leert dat taalvrijwilligers 'andersoortige vrijwilligers' zijn en dat er specifieke vraagstukken spelen rondom het werken met taalvrijwilligers. De ochtend stond in het teken van ervaringen uitwisselen en netwerken. Kant-en-klare oplossingen zijn niet geboden: ieder vraagstuk bij iedere bibliotheek is uniek. Niet in de laatste plaats omdat het (digi)Taalhuis/(digi)Taalpunt per bibliotheek verschilt en iedere bibliotheek het werken met taalvrijwilligers anders organiseert. Dank voor alle ingebrachte bijdragen, voorbeelden en vraagstukken. We hoorden dat de uitwisseling en het praten erover jullie heeft geïnspireerd, oplossingen en ideeën hebben gebracht en we hopen dat we elkaar snel weer weten te vinden!

Opzet

Aan de hand van stellingen hebben we ervaringen en meningen uitgewisseld. Een korte inventarisatie:

1. Benoem twee zaken die goed gaan & twee waar je je zorgen over maak

Goed:

- De kwaliteit van de vrijwilligers, hun loyaliteit en motivatie worden genoemd als zaken die over het algemeen goed gaan, net als hun flexibiliteit en inhoudelijke zelfredzaamheid.
- Wat goed werkt om vinger aan de pols te houden bij de taalvrijwilligers, is een verplicht spreekuur en tijdens welke problemen worden besproken en feedback wordt gegeven. Deelname is verplicht, als een vrijwilliger consequent verzuimd, kan aangegeven worden dat hij niet meer ingezet zal worden.
- Ook groepsmonitoring/intervisie blijkt in de praktijk goed blijkt te werken: taalvrijwilligers kunnen hun verhaal kwijt, overleggen met collega's en er ontstaat meer een 'groepsgevoel'.

Aandachtspunten:

- Als zorg wordt de vrijblijvendheid van taalvrijwilligers genoemd: het verloop is over het algemeen niet heel groot, maar een vrijwilliger kan op korte termijn opzeggen, aangeven niet te komen en de continuïteit van de dienstverlening is dan soms lastig te garanderen. Een collega uit Dordrecht heeft precies om die reden afgezegd voor deze bijeenkomst: twee taalvrijwilliger gingen eerder dan gepland op vakantie en hij moest het Taalpunt bemannen.
- Verder wordt de samenwerking met andere collega's, het meekrijgen van vrijwilligers in verandering en de administratie rondom vrijwilligers genoemd als aandachtspunt.
- Het oplopen van reputatieschade, door bijvoorbeeld ontevreden vrijwilligers die dat breed verspreiden, wordt genoemd. Gelukkig blijft dat vooralsnog bij incidenten, maar het is risico.
- Deskundigheidsbevordering, en dan met name het feit dat de opkomst soms laag is als er iets georganiseerd wordt, is ook een punt van zorg. In de brochure [Deskundigheidsbevordering taalvrijwilligers](#) evalueert Sandra van den Bosch van de Boekenberg een zestal activiteiten – met wisselend succes – georganiseerd voor taalvrijwilligers. Taalvrijwilligers geven aan vooral behoefte te hebben aan activiteiten die rechtstreeks een link hebben met hun les-ondersteuning, zoals de behandeling van spelling en grammatica, het afstand houden van de sociale problematiek van de deelnemers of inzicht krijgen in verschillende werkvormen. In de brochure is een voorbeeld van een vragenlijst opgenomen om dergelijke behoefte op te halen onder taalvrijwilligers.

2. Tips: hoe stem je vraag en aanbod op elkaar af?

- Maak vrijwilligers breder inzetbaar, kijk goed naar hun kennis en kwaliteiten. Bespreek of ze ook voor andere activiteiten inzetbaar zijn en of ze, met reiskostenvergoeding, bereid zijn om naar een andere regio te reizen.
- Inventariseer wat nodig is en op welke locatie. Maak inzichtelijk wat je behoefte, werf daarop.

- Ga vooraf in gesprek met de vrijwilliger en bepaal of zijn aanbod aansluit bij de behoeften van de bibliotheek en bij die van hem. Zet hem anders op een 'wachtlijst' of kijk of hij andere kwaliteiten heeft die ergens anders inzetbaar zijn.
- Maak het mogelijk om vrijwilligers te laten switchen van functie als dat beter uitkomt met het aanbod.
- Overkoepelend wordt genoemd dat het aantal taalleerders en het aanbod van de bibliotheek vaak groter is dan de aanwas vrijwilligers, dus dat er continue werving van vrijwilligers moet plaatsvinden. En dat taalvrijwilligers vaak 'eigenwijs' zijn of zeer specifieke eisen stellen, wat afstemming op het aanbod lastiger maakt. Een kleine vergoeding, een kerstpakket of attentie kan al voor veel 'binding' en meer flexibiliteit zorgen.

3. Inventarisatie: wat heb je nodig voor het managen van taalvrijwilligers?

- Een goed plan van aanpak, waarin opgenomen: trainingen voor huidige en nieuwe vrijwilligers; "vinger aan de pols-gesprekken" met huidige vrijwilligers; regelmatige evaluaties.
- Zorg voor tegenpresentatie vanuit de Bibliotheek: gratis abonnement, een jaarlijks feest of attentie.
- Luister goed en doe iets met de ideeën van vrijwilligers, zorg dat ze zich gehoord voelen.
- Geduld en tijd.
- Doe zelf ervaring op met de functie, zodat je goed weet waar het over gaat.
- Zorg dat je zelf deskundigheid hebt (of verwerft) m.b.t. het managen van vrijwilligers.
- Organiseer een voorlichtingsavond voor nieuwe vrijwilligers (verwachtingen en kaders duidelijk).
- Zorg voor een goed vrijwilligersbeleid waar taalvrijwilligers expliciet onderdeel van zijn.
- Een spreekuur voor taalvrijwilligers om knelpunten en vragen te behandelen.
- Idee: een tevredenheidsonderzoek (i.s.m. ProBiblio?)

4. Kies: wat heb je liever? 5 fulltime professionals of 50 taalvrijwilligers?

Iedereen deelt de mening dat het werken met vrijwilligers weliswaar veel aandacht, geduld en deskundigheid vereist, maar dat taalvrijwilligers ook onmisbaar en zeer waardevol zijn. Hun deskundigheid, flexibiliteit ("hier en daar een uurtje"), het feit dat ze soms dichterbij de doelgroep staan dan professionals, dat je met tien vrijwilligers een breder bereik hebt dan met één professional en het financiële plaatje ("het aanbod dwingt de bibliotheek met vrijwilligers te werken"), maakt dat de voordelen en de kosten van het werken met taalvrijwilligers nog steeds opwegen ten opzichte van de nadelen en de investering.

Tot slot wijzen we je graag nog hierop:

Landelijke themadag Vrijwilligers - 11 september

ProBiblio, Rijnbrink en Cubiss organiseren 11 september 2018 een themadag Vrijwilligers. Ontdek hoe je anders kunt kijken naar de wijze waarop actieve burgers je organisatie kunnen versterken, stel je op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen, netwerk met collega's en kom tot nieuwe inzichten. **Let op:** deze dag is dus niet exclusief voor taalvrijwilligers, maar voor alle type vrijwilligers.

<https://www.probiblio.nl/agenda/landelijke-themadag-vrijwillers-onbegrensd-vrijwillig>

www.bibliotheekbasisvaardigheden.nl/beleid/vrijwilligers.html

Op deze pagina vind je informatie rondom vrijwilligersbeleid in het algemeen en specifiek voor taalvrijwilligers (even naar beneden scrollen). De informatiebank van Cubiss geeft diverse – op de eigen situatie aan te passen – documenten, zoals een welkomstbrief, handvatten en vragen voor het voeren van een exitgesprek en een inwerkprotocol. Toegespitst op taalvrijwilligers vind je er o.a. het Handboek Vrijwilligerswerk van Huis voor Taal.

Verder praten over Taalvrijwilligers? Neem contact op met de Adviseurs Basisvaardigheden van ProBiblio! Thomas Bersee (tbersee@probiblio.nl); Ellie van der Meer (evdmeer@probiblio.nl); Anne-Marie van der Poel (avdpoel@probiblio.nl)

