

**Datum:** 17 januari 2013

**Naam:** Gemma de Wit (3131505)

**Product:** Masterthesis

**Opleiding:** Master Onderwijskundig Ontwerp en Advisering

**Begeleidend docent:** Brenda Zandsteeg

**Tweede beoordelaar:** Casper Hulshof

## **LEREN IN VERBINDING**

### **Masterthesis**

*“Hoe vindt het leren van vrijwilligers plaats binnen het netwerk van een vrijwilligersorganisatie in de psychosociale sector?”*

**Universiteit Utrecht, 2013**

### **Samenvatting**

*Dit onderzoek komt voort vanuit de praktijk van Ixta Noa, een vrijwilligersorganisatie in de psychosociale sector. Ixta Noa merkt dat vrijwilligers in hun betrokkenheid bij de organisatie vaak een sterke groei doormaken, en schrijft dit leren toe aan het interne sociale netwerk.*

*Centraal staat daarom in dit onderzoek de vraag hoe leren van vrijwilligers plaatsvindt binnen het netwerk van een vrijwilligersorganisatie in de psychosociale sector zoals Ixta Noa. Als deelaspecten worden motieven om te leren, leeractiviteiten, leervoorwaarden en leeropbrengsten onderzocht.*

*N naast een antwoord op de praktijkvraag van Ixta Noa streeft dit onderzoek er naar een bijdrage te leveren aan de ontwikkelende theorie rondom zowel leren van vrijwilligers als leren via netwerken.*

*Dit onderzoek is beschrijvend van aard en opgezet als een casestudy, uitgevoerd door middel van interviews onder 14 vrijwilligers van Ixta Noa. De data-analyse vindt plaats via een grounded theory design, en het resultaat is een rijke beschrijving van leren van vrijwilligers bij Ixta Noa.*

## Inhoudsopgave

<b>Introductie</b> .....	<b>3</b>
<i>probleemstelling</i> .....	3
<b>Theoretisch kader</b> .....	<b>4</b>
<i>onderzoeksvraag 1</i> .....	5
<i>onderzoeksvraag 2</i> .....	9
<b>Methode</b> .....	<b>10</b>
<i>Onderzoeksopzet</i> .....	10
<i>Participanten</i> .....	10
<i>Procedure</i> .....	12
<i>Instrument</i> .....	12
<i>Analyse</i> .....	13
<b>Resultaten</b> .....	<b>14</b>
<i>Kwaliteit resultaten</i> .....	14
<i>Beschrijvende resultaten</i> .....	14
<i>Onderzoeksresultaten</i> .....	17
<b>Conclusie</b> .....	<b>28</b>
<b>Discussie</b> .....	<b>31</b>
<b>Referenties</b> .....	<b>36</b>
<b>Bijlagen</b> .....	<b>39</b>

## Introductie

Dit onderzoek komt voort uit een vraag vanuit de praktijk van Ixta Noa. Ixta Noa is een vrijwilligersorganisatie die op basis van ervaringsdeskundigheid werkt binnen de psychosociale sector, en in 2011 is ontstaan uit de samenvoeging van de Stichtingen ZieZo (1996), Eventus (2009) en TEN (2009). Ixta Noa richt zich op preventie en het bieden van hulp aan mensen met een psychische stoornis of verslaving. Een overkoepelend doel van Ixta Noa is echter de *empowerment* van de vrijwilligers die werkzaam zijn binnen de organisatie: door het doen van vrijwilligerswerk worden zij gestimuleerd de eigen ervaring met een psychische stoornis of verslaving in te zetten voor anderen en voor zichzelf. Hiermee krijgen vrijwilligers de kans hun zelfvertrouwen en motivatie te vergroten en om hun ervaring te verwerken richting herstel (Boevink, Plooy & van Rooijen, 2006). Er zijn verschillende mogelijkheden om als vrijwilliger actief te zijn bij Ixta Noa, maar voortdurend staat de ervaring met een psychische stoornis of verslaving centraal. Aan de start van hun werkzaamheden krijgen vrijwilligers een korte training met een nadruk op hoe de eigen ervaring kan worden ingezet. Na deze training werken nieuwe vrijwilligers een periode samen met een al langer actieve vrijwilliger, waardoor ze worden ingewerkt tot ze in staat zijn taken zelfstandig uit te voeren.

Wat Ixta Noa opvalt is dat vrijwilligers in de loop van hun betrokkenheid zich vaak sterk ontwikkelen en veel leren in het werk als vrijwilliger. Een groot deel van deze ontwikkeling lijkt plaats te vinden ná de formele training, tijdens het doen van het vrijwilligerswerk zelf. Ixta Noa vermoedt dat een deel van deze ontwikkeling samenhangt met een toegankelijk sociaal netwerk binnen de organisatie, waarin veel onderling contact is en waarin vrijwilligers worden gestimuleerd open te zijn over hun ervaringen als vrijwilliger, vragen te stellen of hulp te vragen wanneer dat nodig is, bijvoorbeeld tijdens intervisieavonden die op regelmatige basis plaatsvinden. Ixta Noa ervaart dit onderling leren van elkaar als een positief kenmerk van de organisatie.

Er moet hierbij worden opgemerkt dat er in het geval van Ixta Noa twee aspecten van ‘*leren van vrijwilligers*’ kunnen worden onderscheiden. Enerzijds vindt er een ‘persoonlijk leren’ plaats, waarbij vrijwilligers van elkaar leren wat betreft de verwerking van de eigen psychische problematiek, en waarin ze een voorbeeldrol hebben voor elkaar. Hoewel *verwerken* en persoonlijke ontwikkeling het voornaamste is waar Ixta Noa zich op richt, biedt anderzijds het *werken* zelf ook mogelijkheden voor vrijwilligers om zich ‘professioneel’ te ontwikkelen: vrijwilligers doen nieuwe kennis en vaardigheden op, leren van elkaar ‘de kneepjes van het vak van vrijwilliger’ en ontwikkelen zich tot ‘experts’ (Eraut, 2007).

### Probleemstelling en doelstelling

Nieuwsgierigheid naar deze laatste vorm van leren is wat de aanleiding vormt voor dit onderzoek:

*Hoe vindt het professioneel leren van vrijwilligers plaats binnen het netwerk van een vrijwilligersorganisatie in de psychosociale sector zoals Ixta Noa?*

In de eerste plaats richt dit onderzoek zich op een specifiek antwoord op de praktijkvraag van Ixta Noa naar het leren van vrijwilligers via netwerken in de eigen organisatie. Dit kan eventueel inzicht bieden in hoe dit leren beter kan worden gefaciliteerd. Daarnaast streeft dit onderzoek er naar een bijdrage te leveren aan de nog ontwikkelende theorie rondom zowel leren van vrijwilligers als leren via netwerken. Onderzoek naar leren binnen vrijwilligersorganisaties is, in tegenstelling tot leren van professionals in arbeidsorganisaties, nog zeer beperkt (Mündel & Schugurensky, 2008). Ook netwerklernen is een begrip in opkomst, waarvan de definitie nog niet scherp omschreven is, maar waarvan de kaders reeds veelvuldig onderzocht en bediscussieerd worden (de Laat, 2008). Om die reden is dit onderzoek vooral van beschrijvende aard: het beoogt een verkenning te geven van het leren van vrijwilligers en leren via netwerken, om meer inzicht te krijgen in deze aspecten van leren.

### **Theoretisch kader**

In dit theoretisch kader wordt een verband gelegd tussen de praktijkvraag van Ixta Noa en theoretische inzichten met betrekking tot het leren van vrijwilligers door het benutten van sociale netwerken. Het onderzoek naar leren van vrijwilligers is beperkt, maar leren tijdens het doen van vrijwilligerswerk vindt vaak informeel plaats (Kerka, 2003). In dit onderzoek wordt leren van vrijwilligers specifiek benaderd vanuit een vorm van informeel leren waar recentelijk meer aandacht voor is gekomen, namelijk leren door het inzetten van netwerken. Onderzoek naar informeel leren heeft zich echter met name gericht op leren in het werk, en omdat ook vrijwilligerswerk kan worden gezien als een werkcontext wordt theorie rondom netwerklernen van vrijwilligers aangevuld met aspecten van werkleren.

### **Vrijwilligerswerk**

Vrijwilligerswerk kan worden omschreven als '*werk dat onbetaald en onverplicht gedaan wordt, voor anderen of voor de samenleving*', maar vormen van vrijwillige inzet lopen sterk uiteen (Dekker & de Hart, 2009). Vrijwillige inzet kan gebeuren vanuit verschillende achtergronden, gericht op verschillende activiteiten, in verscheidene sectoren (Dekker & de Hart, 2009). Dit onderzoek beperkt zich tot leren van vrijwilligers binnen de psychosociale sector, waarin organisaties zich bezighouden met activiteiten rondom psychische en maatschappelijke zorg. Vrijwilligerswerk in deze sector vindt vaak plaats op basis van ervaringsdeskundigheid en is gericht op herstel en *empowerment* van de vrijwilliger (Boevink, Plooy & van Rooijen, 2006). Dit voegt een extra dimensie toe aan het vrijwilligerswerk, omdat het leren van vrijwilligers twee verschillende aspecten kent. Het herstel en de persoonlijke ontwikkeling die deel zijn van het doen van het vrijwilligerswerk, kunnen worden gezien als een vorm van 'leren' (Boevink, Plooy & van Rooijen, 2006).

Deze vorm van leren van vrijwilligerswerk is echter niet wat centraal staat in dit onderzoek. Waar dit onderzoek zich op richt is het professioneel leren van vrijwilligers van en tijdens het vrijwilligerswerk, met het ontwikkelen tot een 'expert'-vrijwilliger als resultaat.

Motieven die door vrijwilligers vaak genoemd worden om vrijwilligerswerk te doen zijn onder andere het vergroten van carrièrekansen, persoonlijke ontwikkeling, sociale interactie met anderen, het inzetten van de eigen ervaring en vaardigheden, sociale verantwoordelijkheid of wenselijkheid, en altruïsme of empathie (Bekkers, 2009; Duguid, Slade & Schugurensky, 2006). Volgens Dekker en de Hart (2009) spelen tegenwoordig met name de motieven met een nadruk op persoonlijke ontwikkeling door vrijwilligerswerk een belangrijke rol. Paradoxaal wordt 'leren' volgens Duguid, Slade en Schugurensky (2006) niet vaak genoemd als motief om vrijwilligerswerk te doen -ondanks dat vrijwilligers wel aangeven dat het een belangrijke opbrengst is. Volgens Cox (2000) is dit te wijten aan de aard van *leren van vrijwilligers*, wat hierna zal worden toegelicht.

### **Leren van vrijwilligers**

***Informeel leren.*** Het leren van vrijwilligers in vrijwilligersorganisaties kan zowel formeel en expliciet zijn georganiseerd, als incidenteel, impliciet en informeel plaatsvinden (Creyton, 1999). Serafino (2001) stelt dat vrijwilligersorganisaties vaak een kort formeel opleidingstraject kennen, met name gericht op oriëntatie binnen een organisatie en het ontwikkelen van vaardigheden die in het vervolg van de vrijwillige inzet nodig zijn. Het merendeel leren vrijwilligers echter tijdens het uitvoeren van hun dagelijkse vrijwilligerstaken en is voornamelijk te categoriseren als informeel leren.

Informeel leren is niet extern georganiseerd zoals formeel leren, maar vindt ongepland en impliciet plaats tijdens alledaagse ervaringen, als bijproduct van het doen van het vrijwilligerswerk zelf (Kerka, 2003). De opbrengst van informeel leren is dan ook praktische ervaringskennis, die vaak *tacit* is: direct inzetbaar in de dagelijkse praktijk, maar daardoor ook impliciet en lastig te herkennen als ontwikkeling (Weistra, 2005). Dit zorgt er enerzijds voor dat leren van vrijwilligers lastig is te onderzoeken. Aan de andere kant maakt het feit dat leren niet het voornaamste motief is maar wel degelijk plaatsvindt, leren van vrijwilligers een erg authentieke vorm van informeel leren. De eerste onderzoeksvraag die hieruit voortvloeit, is de vraag of leren plaatsvindt onder vrijwilligers van Ixta Noa:

### **Onderzoeksvraag 1: In hoeverre vindt er leren plaats onder vrijwilligers van Ixta Noa?**

**Onderzoek naar leren van vrijwilligers.** Onderzoek naar netwerklernen is echter nog in opkomst (de Laat, 2008), en ook onderzoek naar leren van vrijwilligers is nog relatief beperkt. Duguid, Slade en Schugurensky (2006) noemen voor dit laatste twee belangrijke redenen. Ten eerste stellen zij dat het leren van vrijwilligers buiten beschouwing is gebleven omdat het grotendeels informeel plaats vindt, terwijl onderzoek naar leren zich tot voor kort voornamelijk focuste op traditioneel formeel leren (Bibo, Derksen & van der Heide, 2011). Daarnaast is vrijwilligerswerk lange tijd niet erkend als werk, waardoor het ontbrak in onderzoek dat zich de laatste decennia meer is gaan richten op informeel leren in het werk en leren van professionals. Onderzoek naar leren op de werkplek richtte zich aanvankelijk voornamelijk op commerciële organisaties, waardoor daar al geruime tijd aandacht bestaat voor het formeel trainen en ontwikkelen van medewerkers, en ook informeel leren steeds vaker bewust wordt gewaardeerd (Bibo, Derksen & van der Heide, 2011). Tegenwoordig worden echter zowel de maatschappelijke bijdrage en economische waarde van vrijwilligerswerk, als het belang van informeel leren als bron van kennis en ervaring erkend, waarbij ook vrijwilligerswerk meer wordt gezien als werkcontext. Hiermee is ook aandacht gekomen voor leren en ontwikkeling in vrijwilligerswerk, en worden parallellen getrokken met leren van professionals in arbeidsorganisaties (Duguid, Slade & Schugurensky, 2006). Om die reden wordt in dit onderzoek ontbrekende theorie rondom leren van vrijwilligers aangevuld met onderzoek naar *werkleren*, specifiek gericht op netwerkachtige aspecten van leren in het werk.

**Netwerklernen.** In dit onderzoek wordt ingegaan op informeel leren van vrijwilligers, met daarin naar aanleiding van de casus van Ixta Noa een specifieke nadruk op leren als sociale activiteit. Recentelijk is er meer erkenning gekomen voor het belang van sociale interactie in leren en ontwikkeling (De Laat, 2011). Een vorm van sociaal informeel leren sluit hier op aan: leren via netwerken. Sloep, van der Klink, Brouns, van Bruggen en Didderen (2011) spreken van netwerklernen wanneer mensen gebruik maken van hun sociale contacten om doelgericht te leren, bijvoorbeeld bij het oplossen van problemen. Door andere mensen in een leervraag te betrekken, put men uit de kennisbronnen van anderen, heeft men toegang tot andermans leerervaringen en zienswijzen bij het oplossen van problemen (de Laat, 2008). Het gaat op deze manier niet meer om wat men zelf weet of heeft geleerd, maar om de capaciteit om actief menselijke bronnen te lokaliseren: weten wie wat weet, en hoe deze is te bereiken (de Laat, 2008). Hoe meer men verbonden is met anderen, hoe meer toegang men heeft tot kennisbronnen. De kwaliteit en kwantiteit van interpersoonlijke relaties –het in verbinding staan met anderen- worden gezien als belangrijke voorwaarde voor ontwikkeling (Siemens, 2005). De mate waarin men verbonden is met anderen, vormt hiermee een voorwaarde om te kunnen leren: *mensen* worden beschouwd als de voornaamste bron van kennis (Siemens, 2005).

Hierna wordt op basis van een samenvoeging van deze onderzoeksgebieden getracht een beeld te schetsen hoe vrijwilligers informeel leren via netwerken.

## Leren van vrijwilligers via netwerken

**Motieven.** Een essentieel kenmerk van informeel leren is dat *leren* niet het voornaamste motief is, maar dat leren vaak onbedoeld en onbewust plaatsvindt als bijproduct van een andere activiteit (Skule, 2004). Leren is gericht op directe toepassing de praktijk, met motieven als het verbeteren van prestaties of het dagelijks functioneren, omgaan met praktische problemen of complexe situaties, het sneller en zelfstandig uitvoeren van taken, of op het verbeteren van de kwaliteit van het werk (Bibo, Derksen & van der Heide, 2011) –door Eraut (2004) ook wel de ontwikkeling tot expert genoemd: mensen leren in de eerste plaats om beter te worden in wat ze doen.

Bij informeel leren via netwerken staat leren door interactie met anderen centraal, waarbij mensen actief elkaar opzoeken wanneer ze elkaars kennis en ervaring nodig hebben (de Laat & Simons, 2002). Een motief om andere mensen uit het sociale netwerk bij een leervraag te betrekken, is dat men niet altijd in staat is alle benodigde kennis en vaardigheden zelf op te doen. In plaats daarvan put men uit de ervaring van anderen: als het niet haalbaar is alles persoonlijk te ervaren, is het belangrijker dat men weet wie wat weet, en hoe deze is te bereiken (de Laat, 2008). Het leren van vrijwilligers via netwerken komt zodoende voort uit een motief om beter te functioneren en zich te ontwikkelen tot expert; en men betreft hier andere mensen bij om meer bronnen te hebben dan alleen de eigen ervaring.

**Leeractiviteiten.** Informele leeractiviteiten zijn niet expliciet georganiseerd, maar vinden juist vaak ongepland plaats tijdens dagelijkse bezigheden, *bottom up* en op initiatief van de lerende zelf (Wassink & Daniëls-Goes, 2011). Eraut (2004) onderscheidt de twee voornaamste typen informele leeractiviteiten als ‘*a combination of trying things out and talking to other people*’: leren door te doen en leren dat plaatsvindt in contact met anderen. Ook de leeractiviteiten die vrijwilligers in onderzoek van Mündel en Schugurensky (2008) noemen sluiten hier op aan: *instrumenteel leren* - vaardigheden opdoen door het uitvoeren van het werk-, en *interpersoonlijk leren* door sociale interactie.

Volgens Eraut (2004) is leren primair een activiteit die plaatsvindt in interactie met anderen. Eraut (2004) heeft leeractiviteiten binnen deze categorie gecategoriseerd naar het niveau van interactie met anderen en de locatie van anderen in het sociale netwerk:

*Leren van peers:* samenwerken, overleggen en vragen stellen, samen problemen oplossen, uitwisselen van informatie, observeren, afwisselen van elkaars taken.

*Leren van meerderen:* begeleiding, supervisie, coaching, mentoring, feedback

*Leren van externe contacten:* uitwisseling met professionele contacten via kennisnetwerken en conferenties, kennis uitwisselen via sleutelpersonen, gebruik maken van online communicatie.

**Leervoorwaarden.** Een eerste voorwaarde om informeel te kunnen leren via leernetwerken, is dat er een netwerk van sociale contacten aanwezig is. Leernetwerken vallen niet per definitie samen met formele groeperingen zoals afdelingen of teams. De Laat en Simons (2002) omschrijven netwerkleren als de meest losse vorm van sociaal leren: een vrij verband, dat functioneert naar behoefte van de lerende, ad hoc en voor de duur van het bestaan van het praktijkvraagstuk waaromheen het gevormd is (de Laat, 2008). Voor een effectief leernetwerk zijn twee typen netwerkverbindingen noodzakelijk. Mensen moeten ten eerste een aantal sterke banden hebben met anderen: dit zorgt voor vertrouwen en de wederkerigheid om met elkaar te delen (Jones, Ferreday & Hodgson, 2008). Meestal zijn dit homogene relaties: mensen met wie men veel overeenkomsten heeft, met dezelfde interesses en kennis. Belangrijkere verbindingen zijn echter de *weak ties*: verbindingen met anderen die verder van de eigen leefwereld staan. Via deze relaties kan kennis worden bereikt die anders is dan die in de directe omgeving, en zo vormen zwakke banden een bron van leermogelijkheden (Siemens, 2005).

Naast het hebben van een sociaal netwerk, moet men *willen en kunnen delen* om te leren: mensen moeten een belang hebben bij het uitwisselen van kennis en ervaring, maar daarnaast moet men beschikken over ‘*a capability to create and connect to common interest*’ (Jones, Ferreday & Hodgson, 2008). De Laat en Simons (2002) noemen communicatievaardigheden en probleemoplossend vermogen, maar ook vertrouwen in anderen en nieuwsgierigheid als belangrijke voorwaarden. Hoewel netwerkleren voornamelijk impliciet en informeel plaatsvindt en zich daardoor lastig laat organiseren, kunnen organisaties leren wel faciliteren: organisaties kunnen het vormen van netwerken ondersteunen door enerzijds te zorgen een open structuur waarin er ruimte is om elkaar te ontmoeten en waarin zowel sterke als zwakke verbindingen kunnen ontstaan. Anderzijds zorgt heterogeniteit in een organisatie er voor dat men nieuwe, onbekende kennis kan bereiken, wat een netwerk effectief maakt (Kester, Rosmalen, Sloep, Brouns, Koné & Koper, 2007). Tot slot noemt Eraut (2004) steun en feedback, beloning en waardering van het geleerde, en uitdaging en verantwoordelijkheid als belangrijke voorwaarden die leren in het werk kunnen stimuleren.

**Leeropbrengsten.** Het doel van informeel leren via netwerken in een werkcontext is altijd gericht op de praktijk: men leert om nieuwe kennis en ervaring toe te passen in de praktijk en om steeds beter te functioneren. De voornaamste opbrengst omschrijft Eraut (2000) dan ook als de ontwikkeling tot expert: ‘*doing things better, doing things faster, doing things differently and doing different things*’. Eraut (2007) onderscheidt een aantal aspecten waarop mensen zich ontwikkelen tot expert, die kunnen worden gezien als concrete opbrengsten. Hij heeft deze ondergebracht binnen acht categorieën van voornaamste leeropbrengsten: ‘taakuitvoering’, ‘bewustzijn en begrip’, ‘roluitvoering’, ‘persoonlijke ontwikkeling’, ‘kennis en vaardigheden’, ‘beslissen en probleem oplossen’, ‘oordeelsvermogen’ en ‘teamwork’.



Kenmerkend is dat de opbrengst vaak *tacit* is: een impliciet verworven, persoonlijke verzameling waarin kennis, vaardigheden en houdingen geïntegreerd zijn die het mogelijk maken dat een persoon optimaal kan functioneren in de werkcontext (Eraut, 2000). *Tacit knowledge* is een erg effectieve opbrengst: het is kennis die langzaam verweven raakt met dagelijkse routines en daardoor direct in te zetten is (Eraut, 2000). Een nadeel is dat het dusdanig geleidelijk ontstaat dat vrijwilligers hun ontwikkeling vaak niet herkennen, als vanzelfsprekend zien of niet nadrukkelijk kunnen benoemen.

In de literatuur wordt een beeld geschetst hoe informeel leren via netwerken binnen een vrijwilligerswerkcontext plaatsvindt. Hoe dit werkt in de praktijk voor vrijwilligers van Ixta Noa, leidt ná de vraag of er wordt geleerd, tot de tweede onderzoeksvraag met bijbehorende deelvragen:

## **Onderzoeksvraag 2: Wat kenmerkt leren via netwerken door vrijwilligers van Ixta Noa?**

***2.1 Wat zijn motieven van vrijwilligers om te leren via netwerken?***

***2.2 Welke leeractiviteiten gebruiken vrijwilligers om te leren via netwerken?***

***2.3 Onder welke voorwaarden zijn vrijwilligers in staat te leren via netwerken?***

***2.4 Wat zijn de opbrengsten van leren via netwerken van vrijwilligers?***

## Methode

### Onderzoeksopzet

Zowel netwerkleren als informeel leren in vrijwilligersorganisaties zijn onderzoeksgebieden met een beperkte mate aan consensus. Dit onderzoek beoogt door het verzamelen van gegevens over netwerkleren van vrijwilligers zowel antwoord te geven op de praktijkvraag van Ixta Noa naar het leren van hun vrijwilligers, als bij te dragen aan de theorievorming rondom deze beide concepten. Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is gekozen voor kwalitatief onderzoek, een *case study* van Ixta Noa, uitgevoerd door middel van interviews onder vrijwilligers van Ixta Noa.

### Participanten

**Populatie.** Deelnemers aan dit onderzoek bestaan uit een selectie van vrijwilligers van Ixta Noa. Binnen de stichting zijn 18 medewerkers en 350 vrijwilligers actief die werken vanuit eigen ervaring om cliënten te begeleiden. Het grootste deel van de vrijwilligerspopulatie is vrouw en de vrijwilligers variëren in leeftijd; momenteel is de jongste vrijwilliger 18 jaar, de oudste 58 jaar.

Vrijwilligers hebben een diverse persoonlijke achtergrond; in dit onderzoek is met name de opleidingsachtergrond meegenomen als relevante factor, waarbij rekening moet worden gehouden met verschillen in zowel het opleidingsniveau als met de houding die een vrijwilliger heeft ten opzichte van leren en opleiden. Vrijwilligers hebben voorts verschillende motieven voor hun inzet; voor sommigen is het een activiteit naast werk of studie, voor andere vrijwilligers is het een vorm van tijdsbesteding of een stap richting maatschappelijke- of arbeidsintegratie. Daarnaast zijn er verschillen in de taken die vrijwilligers verrichten, de mate waarin ze actief zijn en hoe lang zij al als vrijwilliger betrokken zijn bij de organisatie.

Tot slot is er voor gekozen in dit onderzoek geen aandacht te besteden aan het onderscheid dat binnen Ixta Noa bestaat in de psychische achtergrond van vrijwilligers. Ixta Noa is begonnen als een organisatie gericht op eetstoornissen en is zich pas de laatste jaren gaan verbreden tot de psychiatrie en verslavingen in het algemeen. Ongeveer de helft van de vrijwilligers heeft een achtergrond met een eetstoornis. De andere helft van het vrijwilligersbestand bestaat uit de meer recentere groep van zogenaamde GGZ-brede vrijwilligers. Hoewel oppervlakkige verschillen kunnen worden waargenomen tussen deze twee subgroepen, is er voor gekozen dit niet mee te nemen als variabele omdat Ixta Noa sinds de naamsverandering in 2011 verder wil als één organisatie, die werkt met brede ervaringsdeskundigheid in de psychiatrie en verslavingszorg. Ondanks de diversiteit, hebben vrijwilligers gemeenschappelijk dat ze ervaringsdeskundige zijn op het gebied van psychische problematiek en vrijwilliger zijn bij Ixta Noa. De vraag van Ixta Noa beslaat het leren van heel vrijwilligers in het algemeen, en dit onderzoek wil zich dan ook richten op de vrijwilligerspopulatie als geheel zonder onderscheid te maken.

**Sampling.** In totaal zijn 14 interviews afgenomen onder vrijwilligers van Ixta Noa, verspreid over drie iteratieve rondes van dataverzameling. Vrijwilligers zijn geworven door middel van een interne email binnen het vrijwilligersbestand van Ixta Noa. De interviews werden in een aantal onderzoeksrondes onder de deelnemende vrijwilligers afgenomen. Uit de vrijwilligers die bereid waren tot deelname werd per ronde *ad random* met een selectie deelnemers een afspraak gemaakt. Elke interviewronde leverde de input voor de volgende; het uiteindelijke aantal participanten was daardoor afhankelijk van het moment waarop er saturatie werd bereikt en de interviews geen nieuwe informatie meer opleverden (Boeije, 2005).

Hoewel nagestreefd werd een representatieve dekking te krijgen om de onderzoeksvragen mee te beantwoorden leende het vrijwilligersbestand van Ixta Noa zich niet voor een aselechte steekproef, gezien het feit dat niet alle vrijwilligers momenteel actief of beschikbaar zijn voor deelname. In dit geval bleek een *convenience sample* het meest praktisch. Dit heeft echter implicaties voor de generaliseerbaarheid van de uitkomsten.

**Generaliseerbaarheid.** Over de generaliseerbaarheid van dit onderzoek kunnen twee zaken worden opgemerkt. Ten eerste is er de vraag in hoeverre de sample op basis van beschikbare vrijwilligers generaliseerbaar is naar de gehele vrijwilligerspopulatie van Ixta Noa. Het is mogelijk dat alleen vrijwilligers deelnemen met specifieke kenmerken die niet in de hele populatie terugkomen, zoals interesse in het onderwerp van het onderzoek – leren en ontwikkelen -, met een *self selection bias* als gevolg. Dit kan dan consequenties hebben voor de externe validiteit van het onderzoek (Stokking, 1998) en opties die vanuit de literatuur worden genoemd om hier voor te compenseren, zoals *subsampling* of statistische correctie gebaseerd op gegevens over de gehele populatie (Pianzola & Ladner, 2011), zijn door de beperkte omvang van het onderzoek niet mogelijk. Om toch te controleren voor mogelijke vertekeningen worden in de dataverzameling individuele kenmerken van deelnemers bevraagd die van invloed kunnen zijn op de deelname, zoals achtergrond en interesse in leren.

Een tweede kwestie betreft de mate waarin conclusies gebaseerd op de case van Ixta Noa gelden voor andere vrijwilligersorganisaties in de psychosociale sector en wellicht voor vrijwilligersorganisaties in het algemeen. Hoewel het onderzoek er naar streeft bij te dragen aan het kennisbestand over leren van vrijwilligers en leren door netwerken is statistische generalisatie naar een breder domein niet mogelijk door de beperkte onderzoeksgroep van deze studie. Het doel is daarom vooral het schetsen van een algemeen beeld met deze verkennende en beschrijvende studie (Stokking, 1998): al kunnen nu wellicht geen breed bruikbare antwoorden worden gegenereerd, het streven is dat de conclusies richting kunnen geven aan verder onderzoek (Boeije, 't Hart & Hox, 2005).

## **Procedure**

De dataverzameling vond plaats door middel van interviews onder vrijwilligers van Ixta Noa, afgenomen in drie op één volgende interviewrondes. Interviews werden afgenomen in de periode mei-juni, op een locatie van Ixta Noa.

De gegevensverzameling vond plaats volgens een open procedure, waarbij veel beslissingen niet vooraf konden worden genomen, maar ontstonden tijdens het onderzoek zelf (Boeije, 2005). De verzameling van data en de analyse hingen nauw samen, in een cyclisch proces van constante vergelijking waarbij elke dataverzamelingsronde werd gevolgd door een analyse van de verkregen gegevens (Boeije, 2005). Enerzijds leverden de uitkomsten van een analyse input voor een volgende ronde van dataverzameling; anderzijds vormde een volgende ronde van dataverzameling op zijn beurt een check voor de wijze waarop eerder was geanalyseerd. Het onderzoeksveld zelf speelde hierin een centrale rol. De participanten werden geïnterviewd op een semigestructureerde wijze, met als leidraad een topiclijst op basis van begrippen uit de literatuur; daarnaast was er echter veel ruimte voor eigen inbreng. Hierdoor kon flexibel worden ingespeeld op relevante input uit het veld en konden tegelijkertijd resultaten van eerdere analyses worden teruggekoppeld naar de participanten. Dit moest behalve een aanzet geven voor nieuwe data, helpen de analyseresultaten te controleren en daarmee de kwaliteit van het onderzoek ten goede komen (Boeije, 2005).

## **Instrument**

In dit onderzoek werd gebruik gemaakt van half gestructureerde interviews aan de hand van een topiclijst. Hiermee werd gewaarborgd dat alle belangrijke aspecten aan bod komen, maar vrijwilligers tegelijkertijd de ruimte krijgen voor eigen bijdragen en voorbeelden. Daarnaast kon per interview rekening worden gehouden met verschillen in voorkennis en verbaal vermogen (Boeije, 't Hart & Hox, 2005).

**Constructie.** Het ontwikkelen van de interviewtopics vond plaats in twee fasen. In een eerste fase werd aan de hand van de literatuur een topiclijst opgesteld. De antwoorden die participanten geven op interviewvragen moeten uiteindelijk de onderzoeksvragen kunnen beantwoorden, en hiervoor dienden de centrale concepten te worden geoperationaliseerd tot interviewitems waarmee het leren van vrijwilligers kon worden bevraagd (Stokking, 1998). Per onderzoeksvraag werden indicatoren opgesteld, die de theoretische concepten weergeven. Op basis hiervan werden de interviewvragen geformuleerd die werden voorgelegd aan de participanten. Na een testfase volgde een tweede constructiefase, waarin de topiclijst werd bijgesteld tot de vragenlijst die leidend was tijdens de interviews (bijlage 2: topiclijst half gestructureerd interview).

**Kwaliteit instrument** Om de kwaliteit van het instrument te waarborgen werd in de constructiefase van het instrument een aantal maatregelen genomen. In de ontwikkelfase werd de vragenlijst geconstrueerd op basis van concepten uit de literatuur. Daarnaast werd door middel van een matrix gecontroleerd of de voor de onderzoeksvragen voldoende dekkend waren (bijlage 3). Vervolgens vond een testfase plaats waarin de vragenlijst voorgelegd aan een expert met kennis van onderwijs en leren. Tenslotte werden *pilotinterviews* afgenomen onder een viertal vrijwilligers om de bruikbaarheid van de vragenlijst te testen en om eventuele input vanuit het veld te kunnen verwerken.

**Afnamecondities.** De interviews werden in een aantal rondes individueel afgenomen onder de vrijwilligers van Ixta Noa, en werden opgenomen op spraakrecorder. De interviews vonden plaats op locatie: Ixta Noa beschikt verspreid over het land over een aantal kantoor- en praktijkruimten, waarin faciliteiten aanwezig zijn om vrijwilligers één op één te spreken. Hiermee werd getracht de alledaagse werkcontext van vrijwilligers te benaderen (Boeije, 't Hart & Hox, 2005).

### **Analyse**

De analyse vond plaats volgens de *grounded theory*-benadering, waarbij dataverzameling en analyse op een systematische manier en in onderlinge samenhang plaatsvinden (Boeije, 2005). Voor de data-analyse werd gebruik gemaakt van MEPA -Multiple Episode Protocol Analysis- (Erkens, 2002), een softwareprogramma dat de verwerking van kwalitatieve data ondersteunt. Centraal in het analyseproces stond het in fases coderen van de interviewprotocollen, de getranscribeerde data. Dit proces staat weergegeven in bijlage 1. Tijdens de eerste twee analysefasen wisselden dataverzameling en analyse elkaar af; deze fasen dienden voornamelijk ter verkenning van de data en als toetsing van eerdere analyses. In deze fasen werd een sluitend codeerschema ontwikkeld, waarbij de getranscribeerde interviewprotocollen werden opgedeeld in relevante fragmenten, en voorzien van een code. Hierbij werden concepten uit het theoretisch kader gebruikt als *sensitizing concepts*: richtlijnen voor het vinden van relevante codes (Boeije, 2005). Deze fase van coderen werd afgerond zodra in de protocollen geen nieuwe codes meer aan de onderscheiden fragmenten werden toegekend. De laatste analysefase, het *selectief coderen*, vormde vervolgens de afronding waarbij de gegevens werden geanalyseerd in het licht van de probleemstelling. Er wordt getracht *kerncategorieën* te onderscheiden in de data waarmee de onderzoeksvragen kunnen worden beantwoord (Boeije, 2005). Als eenheid van analyse wordt hierbij het aantal keer dat een code genoemd wordt door een respondent gebruikt.

## Resultaten

### Kwaliteit resultaten

De data-analyse vond plaats in drie rondes, waarin de gegevens werden gecodeerd tot categorieën die de antwoorden van de participanten samenvatten tot antwoorden op de onderzoeksvragen. Het codeerschema dat vorm kreeg na elke codeerfase vormde hiervoor de leidraad. Om de kwaliteit van dit codeerschema en daarmee de resultaten te waarborgen, werd de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid toegepast als maat voor de betrouwbaarheid. Een tweede beoordelaar codeerde dezelfde interviewprotocollen met het codeerschema, waarna met behulp van MEPA de mate van overeenstemming tussen de twee beoordelaars kon worden vergeleken. Na de eerste codeerfase bleek de mate van overeenstemming tussen twee beoordelaars in dit onderzoek laag: het percentage overeenstemming was 18%, met een Cohen's kappa van .11 – te laag om het codeerschema als betrouwbaar instrument in te zetten. Op basis van dit resultaat is het codeerschema aangepast: categorieën zijn samengevoegd en voorzien van duidelijkere labels. Na aanpassing van het codeerschema en een nieuwe controle door dezelfde twee beoordelaars bleek de interbeoordelaars-overeenstemming te zijn toegenomen tot 78%, dat dicht tegen de maat van 80% voor acceptabele overeenstemming ligt. Cohen's kappa had een waarde van .70, waarmee het codeerschema als acceptabel betrouwbaar is beschouwd.

### Beschrijvende resultaten

De dataverzameling vond plaats onder 14 vrijwilligers van Ixta Noa. Een gedetailleerde beschrijving van deze groep staat weergegeven in tabel 1 en wordt in deze sectie toegelicht.

**Participanten.** De deelnemende vrijwilligers bestonden uit 13 vrouwen en 1 man, een representatieve weergave van het grotendeels uit vrouwelijke vrijwilligers bestaande vrijwilligersbestand van Ixta Noa. Wat betreft de leeftijdsverdeling kunnen twee leeftijdscategorieën worden onderscheiden: één derde van de deelnemende vrijwilligers valt binnen een categorie van half veertig tot begin vijftig jaar (5 vrijwilligers, 44 - 52 jaar). Tweederde van de deelnemers zijn twintigers (9 vrijwilligers, 20-28 jaar). Ook dit is in overeenkomst met de verdeling van het gehele vrijwilligersbestand van Ixta Noa.

**Vrijwilligersverband.** De deelnemende vrijwilligers zijn gemiddeld drie jaar actief bij Ixta Noa. De meeste vrijwilligers houden zich met meer dan één taak bezig. Iets meer dan één derde van hen (6 vrijwilligers) kan worden gezien als *allrounder*: vrijwilligers die zich bezig houden met bijna alle (vier of meer) activiteiten van Ixta Noa.

Resp.	Participant		Vrijwilligersverband		Opleiding & occupatie	
	Geslacht	Leeftijd	Dienst- verband (in jaren)	Vrijwilligers- taken	Opleidings- achtergrond	Voornaamste occupatie
1	V	28	3	BV, GB, GD, IO, MI	HBO	Reintegratietraject
2	V	28	2	BV, GD, MI	HBO	Reintegratietraject
3	V	47	1	GB, GD, MI	HBO / WO	Vrijwilligerswerk
4	V	44	3	BV, GB, IO	HBO	Vrijwilligerswerk
5	V	48	5	BV, GB, GD, IO, MI	MBO	Vrijwilligerswerk
6	V	26	2	BV, GB	HBO / WO	Student
7	V	24	2	BV, GB, GD, IO, MI	HBO	Werkt
8	V	20	3	BV, GD	WO	Student
9	V	23	6	BV, GD	MBO	Student
10	V	22	4	BV, GB, GD, IO, MI	WO	Student
11	V	25	4	BV, GB, GD, IO	HBO	Werkt
12	V	52	3	BV, GD, IO	Onbekend	Vrijwilligerswerk
13	V	28	4	BV, GB	WO	Vrijwilligerswerk
14	M	45	3	BV, GB, GD, IO	HBO	Vrijwilligerswerk

Tabel 1: sample-overzicht. Verklaring: BV = bijzondere voorlichting, GB = groepsbegeleider, GD= gastdocent, IO=individuele ondersteuning, MI = medewerker inloophuis

**Opleiding en occupatie.** Vrijwilligers werden tevens bevraagd op de controlevariabelen ‘opleidingsgeschiedenis’ en ‘voornaamste dagbesteding’. Voor acht deelnemers is het vrijwilligerswerk de voornaamste occupatie, al dan niet als onderdeel van een re-integratietraject. Deze vrijwilligers gaven vaak aan dat het feit dát het vrijwilligerswerk is, voor hen belangrijk is:

*“Voor mij is het belangrijk dat het vrijwilligerswerk is. Hoewel ik nu in een betaalde baan prima zou functioneren, ben ik niet voor niets afgekeurd. Betaald werk zou toch te veel druk geven en in het vrijwilligerswerk is de last zo hoog als je ‘m zelf maakt. Tegelijkertijd ben je als vrijwilliger niet minder waard: het is vrijwillig, maar niet vrijblijvend. Ik heb nog steeds verantwoordelijkheden, werk zelfstandig en wat ik doe wordt gewaardeerd. Het maakt het juist bijzonder dat het vrijwillig is –want de moeite die je doet, doe je terwijl je er niets voor betaald krijgt. Vrijwilligerswerk komt ook meer uit jezelf dan dat het wordt opgelegd, ik doe dit echt omdat ik het wil.” (vrouw, 48 jaar)*

Vrijwilligers voor wie het werk deel is van een dagbesteding of re-integratietraject kiezen bewust voor het (tijdelijk) doen van vrijwilligerswerk omdat het een mindere belasting vormt dan betaald werk. Niettemin benadrukken ze dat hun inzet daardoor niet minder waard wordt: het is vrijwillig maar niet vrijblijvend, ze werken volwaardig maar op een manier die past bij hun belastbaarheid. Tot slot wordt het feit dat ze zich inzetten maar niet betaald krijgen ervaren als een intrinsiek gemotiveerde keuze.

De deelnemende vrijwilligers zijn voor het overgrote deel hoogopgeleid, waarbij 12 van de 14 vrijwilligers een HBO- of WO-diploma hebben. Hierin valt op dat zeven van de 14 participanten een sociale opleiding heeft, en dat een deel van hen ook werkzaam is (geweest) in de psychosociale sector. Tot slot de houding ten opzichte van leren en ontwikkelen: een citaat van een vrijwilliger is kenmerkend voor de onderzochte groep:

*“Ik probeer veel verschillende dingen te doen, om te zorgen dat het leuk en uitdagend blijft, maar ook omdat ik er zelf veel aan heb. Ik grijp nieuwe kansen aan en ben geïnteresseerd in alle mogelijkheden van het vrijwilligerswerk. En met elke nieuwe ervaring groei je, dat vind ik gewoon heel leuk.” (vrouw, 44 jaar).*

De bevroegde vrijwilligers geven aan vrij bewust bezig te zijn met hun ontwikkeling via het vrijwilligerswerk, zowel persoonlijk als professioneel. Omdat herstel vaak een belangrijke plek in neemt in het vrijwilligerswerk, staat aanvankelijk vooral de persoonlijke ontwikkeling centraal. Maar naarmate men langer vrijwilliger is en het persoonlijk beter gaat, geven vrijwilligers aan zich ook bezig te houden met het ontwikkelen en verbeteren van professionele kwaliteiten. Vrijwilligerstaken worden dan ook genoemd als een manier om werkervaringen op te doen en een CV op te bouwen.

Deze eerste verkenning van de onderzochte groep vrijwilligers geeft aanleiding om de rol van leren en ontwikkelen in het vrijwilligerswerk nader te onderzoeken. In de volgende sectie wordt aan de hand van de eerder gestelde onderzoeksvragen deze rol verder toegelicht.



## Onderzoeksresultaten

### Onderzoeksvraag 1: In hoeverre vindt er leren plaats onder vrijwilligers van Ixta Noa?

*“Afgelopen maand gaf ik een gastles met iemand met wie ik een jaar daarvoor haar eerste les had gegeven –ik kon me nog goed herinneren hoe spannend ze dat vond. Maar nu stond ze er zó anders bij: veel rustiger, met veel meer vertrouwen en ze had een hele leuke interactie met de klas –kortom, ze gaf een fantastische les. Ik was echt verrast en ik dacht: ‘Wow! Wat een verschil!’ En toen besepte ik me dat bij mij natuurlijk precies hetzelfde was gebeurd in de jaren dat ik gastdocent ben: dat ik me ook heb ontwikkeld tot waar ik nu sta, zonder dat ik me daar van bewust was.” (vrouw, 24 jaar).*

Dit citaat typeert een aantal kenmerken van het leren van vrijwilligers bij Ixta Noa:

**Leren: ja.** Op de vraag aan de deelnemers of zij leren als vrijwilligers bij Ixta Noa, wordt door alle 14 vrijwilligers bevestigend geantwoord: elke vrijwilliger geeft aan te hebben geleerd van het vrijwilligerswerk, en deze ontwikkeling zien ze bovendien ook bij hun collega's terug.

**Leren: professioneel en persoonlijk.** Hoewel dit onderzoek zich richt op het professioneel leren van vrijwilligers valt echter al vroeg in de dataverzameling op dat persoonlijke en professionele ontwikkeling lastig te scheiden zijn. Een deelnemer wees op de verwevenheid tussen deze twee aspecten als wezenlijk onderdeel van vrijwilliger zijn bij Ixta Noa:

*“Je ontwikkeling als vrijwilliger hangt ook heel erg samen met je persoonlijke ontwikkeling. Toen ik begon als vrijwilliger, deed ik het inderdaad als onderdeel van mijn hersteltraject, gewoon om bezig te zijn. Maar al doende ontdekte ik dingen waar ik goed in was en kreeg ik meer zelfvertrouwen. Dit was voor mij voorwaardelijk om beter te functioneren als vrijwilliger, want hierdoor durfde ik nieuwe uitdagingen aan en kreeg meer vertrouwen in mijn kunnen. Ik had die persoonlijke groei nodig om een betere vrijwilliger te worden.” (vrouw, 28 jaar).*

**Leren: in de praktijk.** Deelnemers omschrijven hun ontwikkeling als een impliciet proces: leren gaat terloops, tijdens het werk van alledag, en het wordt door de vrijwilliger uit het eerste citaat pas herkend nu ze terugkijkt op de ontwikkeling die ze heeft doorgemaakt als vrijwilliger.

Hoewel alle vrijwilligers deelnemen aan de formeel georganiseerde trainingen, geeft men aan dat de rol hiervan kleiner is dan van het leren in de praktijk. Als toegevoegde waarde van de trainingen noemen vrijwilligers het opdoen van basiskennis, het oefenen van vaardigheden in een veilige omgeving, het uitwisselen van ervaringen met anderen en het ontmoeten van collega's:

*“De training geeft je handvaten en theoretische achtergrond, maar het meeste heb ik geleerd door meteen in de praktijk aan de slag te gaan na de training”* (vrouw, 24 jaar).

**Leren: geen motief, wel opbrengst.** Bij de deelnemers valt op dat leren wel wordt gewaardeerd als opbrengst, maar niet expliciet wordt herkend op het moment zelf, noch wordt genoemd als motief voor vrijwilligerswerk. Vrijwilligers noemen verschillende redenen om als vrijwilliger actief te zijn, geordend naar frequentie waarmee het als argument wordt gegeven:

- *Persoonlijk motief* (14 keer genoemd): vrijwilligerswerk als therapie of dagbesteding: *“In eerst instantie ging ik gastlessen geven omdat ik gewoon heel graag mijn verhaal wilde doen. Ik heb mijn problemen letterlijk van me af gepraat in die schoolklassen”* (vrouw, 23 jaar).
- *Altruïstische motieven* (13 keer genoemd): vrijwilligers willen hun ervaringen gebruiken om daar anderen mee te helpen. *“Ik heb zo veel in mijn rugzak, daar wil ik iets mee doen”*. En: *“Ik wil anderen de hulp kunnen bieden die ik zelf gemist heb”*.
- *Re-integratie- en ontwikkelmotief* (acht keer genoemd): waarbij vrijwilligerswerk een opstap vormt naar betaald werk, met motieven als ‘onder de mensen zijn’, ‘oefenen met dagstructuur’, ‘omgaan met verantwoordelijkheden’ en ‘oefenen in een veilige omgeving’. Ook willen vrijwilligers bewust iets leren van het werk. Vijf van de 14 vrijwilligers geven aan dat het vrijwilligerswerk een manier is om aan hun professionele CV te werken.
- *Zinnvolle tijdsbesteding* (zeven keer genoemd): Dit sluit aan op de eerder genoemde opmerking dat de deelnemers vrijwilligerswerk extra waarderen juist omdat het vrijwillig is: *“je inzetten vanuit je passie en omdat je iets wilt kunnen toevoegen, maar vanuit belangeloosheid”*. Vrijwilligers zeggen zich nuttig te willen maken en waardering te krijgen voor wat ze doen.

Het motief ‘re-integratie en ontwikkeling’ sluit het meeste aan op een bewust motief om te leren als vrijwilliger. Hoewel dit 8 keer wordt genoemd als motief, is het niet de meest genoemde reden om vrijwilligerswerk te gaan doen. Persoonlijke en altruïstische motieven spelen de grootste rol.

Samenvattend kan worden gesteld dat er leren plaatsvindt onder vrijwilligers van Ixta Noa, en dit het voornaamste kenmerk hiervan is dat het zowel persoonlijk als professioneel gebeurt, op informele wijze. Vrijwilligers leren het meeste in de praktijk, *“door het maar gewoon te gaan doen”*. Leren is niet het voornaamste motief, maar wel een gewaardeerde opbrengst. Wat dit leren voorts kenmerkt wordt onderzocht in de volgende sectie.

## Onderzoeksvraag 2: Wat kenmerkt leren via netwerken door vrijwilligers van Ixta Noa?

### 2.1 Wat zijn motieven van vrijwilligers om te leren via netwerken?

**Motieven om te leren.** Vrijwilligers van Ixta Noa kunnen heel goed benoemen wat, hoe en dát ze hebben geleerd. Dit doen ze vooral in retrospectief:

*“Als vrijwilliger leer ik elke dag en ik ben enorm gegroeid de afgelopen jaren. Want leren betekent volgens mij ervaringen opdoen: dingen aandurven, uitproberen, en kijken wat er dan gebeurt. Maar ik had eerder niet kunnen denken dat ik zou zijn waar ik nu ben.”* (vrouw, 52 jaar).

Maar de vraag *waarom* ze leren, bleek lastiger te beantwoorden. Dit heeft te maken met het karakter van het leren van vrijwilligers: leren vindt continu plaats, maar niet bewust of intentioneel. In plaats daarvan is het een bijproduct van een andere activiteit, en is leren geen motief. En toch leren mensen: wat is dan de aanleiding van dit leren geweest? Vrijwilligers geven drie redenen:

- *Omgaan met problemen en complexe situaties* (13 keer genoemd)
- *Beter presteren en functioneren* (13 keer genoemd): vrijwilligers leren omdat ze sneller, zelfstandiger en beter willen worden. Ze willen een expert worden in wat ze doen.
- *Persoonlijke ambitie en interesse* (zes keer genoemd): vrijwilligers leren omdat ze het leuk vinden en zichzelf willen ontwikkelen via het vrijwilligerswerk.

De eerste twee motieven om te leren worden beide het meest genoemd. Het leren van vrijwilligers vindt zodoende vooral plaats ten behoeve van directe toepassing en resultaat in de dagelijkse praktijk: zo goed mogelijk functioneren is het belangrijke motief om te leren.

**Motieven om te leren via netwerken.** De interviews die Ixta Noa regelmatig organiseert worden door 10 van de 14 vrijwilligers genoemd als leerzaam moment in het vrijwilligerswerk:

*“Ik denk dat belangrijk is om met mensen met hetzelfde werk in contact komen, zoals tijdens de interviews van Ixta Noa. Soms zit je namelijk zó in je eigen manier van werken, dat het goed is dat eens onder de loep te leggen. Andere mensen doen het werk net wat anders, kijken anders tegen een probleem aan of hebben iets anders ervaren. Zo kan je een ervaring van anderen ook zelf gebruiken, ook al heb je het niet zelf meegemaakt. Dat houdt me dan een spiegel voor en brengt me op nieuwe ideeën. Je houdt elkaar scherp, het verruimt je blik en haalt je uit je vaste patronen. Even van je eigen eilandje af.”* (vrouw, 28 jaar).

Tijdens de intervisies ontmoeten vrijwilligers elkaar, en dit wordt door alle vrijwilligers genoemd als belangrijk element in hun leerproces. Vrijwilligers leren niet alleen van hun eigen werkpraktijk, maar ook van die van anderen. Elkaars ervaringen zijn een bron van informatie. Vrijwilligers onderscheiden hierin werkgerelateerd en persoonlijk leren van ervaringen van anderen:

- *Werk:* nieuwe vrijwilligers geven als motief om ervaren vrijwilligers op te zoeken dat het ze een voorbeeld, handvaten en een inzicht geeft in de kennisbasis die ze zelf nog moeten opbouwen. Ervaren vrijwilligers daarentegen waarderen de verfrissende input, de nieuwe wind die nieuwe vrijwilligers vaak meebrengen:

*“Ik vond altijd fijn als er een nieuwe lichter gastdocenten kwam die er dan nog helemaal fris instapten met een hele hoop ideeën. Ik probeerde dan vaak wel met hen wat lessen te gaan geven, niet alleen om ze te helpen maar ook voor mezelf. Als je het al langer doet raak je je creativiteit een beetje kwijt en wordt het een sleur, en nieuwe docenten hebben juist een leuke nieuwe kijk op alles.”* (vrouw, 23 jaar).

- *Persoonlijk:* het delen van elkaars verhalen geeft vrijwilligers herkenning en erkenning op het vlak van hun psychische ervaringen en helpt hen verder met hun eigen persoonlijke ontwikkeling:

*“Ik heb geregeld dat tijdens een avond met vrijwilligers je even een voorstelronde doet en je elkaars verhaal vertelt, en dat als mensen dan vertellen hoe hun eetstoornis zich heeft ontwikkeld, er dan bij mij ook weer een puzzelstukje op z'n plek valt en dat ik denk: volgens mij is dat bij mij ook wel zo het geval geweest.”* (vrouw, 20 jaar).

## **2.2 Welke leeractiviteiten gebruiken vrijwilligers om te leren via netwerken?**

*“Ik heb toch wel het meeste geleerd door er op een dag maar gewoon mee te beginnen en door te zien hoe mijn collega het deed.”* (vrouw, 25 jaar).

De leeractiviteiten die vrijwilligers noemen kunnen aansluitend op dit citaat in twee categorieën worden onderscheiden: leren door te doen en leren van anderen.

**Leren door te doen.** Vrijwilligers gaven eerder al aan vooral te leren in de praktijk van alledag, in tegenstelling tot bijvoorbeeld de formeel georganiseerde vrijwilligerstrainingen. ‘Leren door te doen’ kan weer worden onderverdeeld in drie typen activiteiten:

- *'In het diepe'*: vrijwilligers geven aan vooral te hebben geleerd door zelf hun eigen weg te zoeken en *'door het maar gewoon te gaan doen'* in de praktijk.
- *Oefenen en uitproberen*: vrijwilligers geven aan dat kunnen oefenen en uitproberen, al dan niet naast een andere collega, heeft bijgedragen aan hun ontwikkeling.
- *Omgaan met lastige situaties*: vrijwilligers geven aan dat de manier waarop ze met lastige situaties om zijn gegaan of zochten naar een oplossing voor hen een leeractiviteit is geweest.

Een groepsbegeleider schetst een voorbeeld waarin alle drie de aspecten aan bod komen:

*“Ik heb vooral veel geleerd van het ervaren zelf. Iets wat ik bijvoorbeeld moest leren is om stiltes te laten vallen in een groep. Dat vond ik eerst heel moeilijk, maar later merkte ik dat het ook juist effectief is. Ik heb dat geleerd door het gewoon maar een keer te doen: mijn mond houden in een lastige situatie. En het werkte! Natuurlijk heeft dat door de tijd moeten groeien, maar door alle kleine succeservaringen ging het steeds beter. Waardoor ik elke keer weer meer vertrouwen kreeg om iets nieuws te proberen.”* (vrouw, 22 jaar).

**Leren van anderen.** Dit onderzoek is voornamelijk het leren dat plaatsvindt doordat men anderen uit het netwerk bij het leren betreft. Binnen leren van anderen in het netwerk kan op basis van de voorbeelden van de deelnemers onderscheid worden gemaakt tussen passief en actief leren:

- *Passief*: vrijwilligers leren passief ván anderen, wanneer een ander hier niet per se persoonlijk bij betrokken is. Vrijwilligers noemen:
  - Leren van de ervaring van anderen. Alle 14 vrijwilligers geven aan dat verhalen van collega's belangrijke leerzame elementen zijn in het vrijwilligerswerk, in de eerste plaats op persoonlijk vlak als ervaringsdeskundige, maar ook in de functie als vrijwilliger en tijdens het werk.
  - Leren door te observeren, af te kijken van anderen en voorbeelden van anderen te gebruiken. Een voorbeeld dat hier op aansluit en dat alle 11 vrijwilligers die gastlessen geven in het middelbaar onderwijs noemen, is het samen met een ervaren gastdocent de eerste lessen gaan geven, wat als zeer leerzaam wordt beschouwd:

*“Waar ik heel veel aan gehad heb is om de eerste lessen gewoon mee te gaan met een ervaren gastdocent. Je wordt niet meteen in het diepe gegooid en kijkt een beetje het kunstje af: je krijgt een beetje een beeld van hoe zo'n les gaat, je komt op ideeën, je ziet hoe iemand anders dingen aanpakt.”* (vrouw, 25 jaar).

- *Actief*: actief leren mét anderen is te onderscheiden in drie subactiviteiten:
  - *Samenwerken met en naast anderen* (9 keer genoemd): dit verschilt van het passieve leren omdat vrijwilligers duidelijk aangeven mét elkaar te werken:

*“Als ik alleen lesgeef, dan doe ik gewoon wat ik altijd doe. Maar samen met iemand anders lesgeven is veel spannender: je kunt elkaar uitdagen en ondersteunen, samen inspelen op wat er gebeurt, en elkaar op nieuwe ideeën brengen. Dat is voor mij echt een toevoeging.” (vrouw, 25 jaar).*

Niet alle vrijwilligers werken echter graag samen, en voor hen geldt samenwerken dan ook minder als een leeractiviteit: *“Ik vind het vaak zwaarder om het samen te doen dan alleen. In je eentje heb je je verhaal gewoon klaar, en je eigen manier van werken.”*

- *Sparren, praten en brainstormen over het werk* (11 keer genoemd): vrijwilligers leren door het met collega-vrijwilligers te hebben over het werk, met name door voor te bespreken en na een les of groepsavond even na te praten over het werk.
- *Feedback, reflectie, mentoring en reacties van anderen* (14 keer genoemd): tot slot geven vrijwilligers aan dat reflectie en feedback op het werk belangrijke leeractiviteiten zijn. Dit helpt ze om van een afstand naar hun eigen werk te kijken.

Hoewel vrijwilligers aangeven het belangrijk vinden anderen te betrekken bij hun leren, noemen ze verschillende mensen die ze betrekken bij verschillende leeractiviteiten.

- *Met collega's die men beschouwt als gelijke* werkt men samen en gaat men samen om met problemen: *“Ik heb het meeste geleerd van de mensen met wie ik veel gastlessen heb gegeven”*.
- *Ervaren collega's of collega's die men beschouwd als expert*: observeren en nadoen; sparren en praten over het werk: *“Voor mij is het vooral leerzaam geweest om contact te hebben met medevrijwilligers, en hoe gemakkelijk je dingen deelt waar je tegen aanloopt of aan de bel trekken, en hoe een ander je dan verder kan helpen.”* (vrouw, 47 jaar).
- *Leidinggevend* –in dit geval worden vaak de vaste medewerkers van Ixta Noa genoemd: feedback, reflectie, mentoring:

*“Als je ergens op vastloopt of een vervelende ervaring hebt, dan is er altijd de mogelijkheid om daar over te praten. In zo'n geval neemt een medewerker even de tijd om samen terug te kijken op de situatie en te analyseren wat er nu precies is gebeurd. Dat helpt me altijd verder, dat vind ik wel echte leermomenten.”* (vrouw, 44 jaar).

Tot slot wezen 9 vrijwilligers op het feit dat ze niet alleen leren van anderen, maar ook aan anderen. Deze vrijwilligers zien zichzelf inmiddels als expert en merken op dat zij nu anderen helpen te leren, juist door bovenstaande activiteiten: een voorbeeld geven als expert, samenwerken, praten over het werk en feedback geven:

*“Omdat ik het al best lang doe, denk ik dat ik al behoorlijk wat ervaring heb en ik heb het idee dat ik daarin wel een voorbeeld voor anderen kan zijn. Het begint altijd met nieuwe vrijwilligers op hun gemak stellen, maar vervolgens kan ik ze wat leren door iets voor te doen, bepaalde tips te geven en ze bij te staan als ze iets voor het eerst alleen gaan doen.”* (vrouw, 28 jaar).

### **2.3 onder welke voorwaarden zijn vrijwilligers in staat te leren via netwerken?**

*“De laatste jaren liep ik iedere keer tegen mijn begrenzings op, dat was heel frustrerend. Soms had ik werk, maar vaak niet omdat ik eigenlijk vooral probeerde om maar op de been te blijven.. Het gaan doen van vrijwilligerswerk voelde ook echt als een hele stap terug, ik dacht ‘het is geen ècht werk’.- Maar het heeft me juist zo veel verder geholpen. Wat ik hier gevonden heb, dat had ik echt nodig.”* (vrouw, 28 jaar).

Vrijwilligers leren door te doen en van anderen. Maar wat is er *nodig* om te kunnen leren?

**Aanwezigheid en kenmerken van een netwerk.** Om te kunnen leren van anderen is een belangrijke eerste voorwaarde dat er anderen zijn om te ontmoeten en van te kunnen leren: er is een netwerk. Als leden van zo’n netwerk noemen vrijwilligers collega-vrijwilligers, vaste medewerkers, en de vrijwilligers waar men niet heel frequent contact mee heeft. Hierop aansluitend schetsen vrijwilligers kenmerken van het netwerk:

- *Sterke banden:* 10 vrijwilligers geven aan voornamelijk te leren van diegenen die men frequent ziet, doordat men elkaar *automatisch* tijdens het werk ontmoet. Vrijwilligers geven aan het meeste verbonden zijn met wie ze direct contact hebben: collega’s met wie men regelmatig samenwerkt, overlegt en ervaringen deelt. Wederkerigheid en vertrouwen worden genoemd als kenmerken van een sterke band en als belangrijke voorwaarde om van elkaar te kunnen en willen leren. Hoewel de rol van anderen dus erg belangrijk is, is men niet bezig anderen bewust op te zoeken buiten de directe werksfeer.

- *Zwakke banden:* Tegelijkertijd zijn er naast deze sterke banden, ook collega's met wie men minder verbonden is. Vier vrijwilligers geven aan vooral alleen te werken, en dus de bovenstaande sterke contacten niet te hebben. Drie van hen zeggen bovendien deze verbindingen ook niet te missen. Niettemin geven zij aan wel behoefte te hebben aan contactmomenten met anderen, om dezelfde reden waarom vrijwilligers met veel sterke banden aangeven ook behoefte te hebben aan contact met collega's buiten de directe werkomgeving of met nieuwe vrijwilligers:

*“Ik werk veel alleen en dat bevalt me goed. Maar dat neemt niet weg dat ik graag met iemand in gesprek raak die dingen net weer op een andere manier doet, waarvan ik dan denk ‘oh ja, daar had ik helemaal nog niet aan gedacht’. Het is altijd prettig om mensen te ontmoeten en met een frisse blik ergens naar kijken..” (man, 45 jaar).*

Belangrijke voorwaarde om te kunnen leren van anderen is dus ook dat men de gelegenheid heeft om anderen te ontmoeten. Vrijwilligers geven aan dat de contactmomenten die Ixta Noa organiseert een belangrijke voorwaarde zijn -de intervisies zijn al genoemd als ontmoetingsplek, maar ook borrels en jaarafsluitingen worden genoemd als plekken waar men deze ‘zwakke contacten’ ontmoet - niet alleen om te praten over het werk, maar ook om verbindingen te leggen en een relatie op te kunnen bouwen.

**Kenmerken van de organisatie.** Naast kenmerken van het netwerk noemen vrijwilligers kenmerken van Ixta Noa als voorwaarden: de visie, het werk en de structuur van de organisatie.

- *Visie en waarden Ixta Noa:* vrijwilligers geven aan dat Ixta Noa uitdraagt dat ze er mogen zijn zoals ze zijn en ze zich welkom voelen. Vrijwilligers hebben het gevoel dat ze worden gewaardeerd om wie ze zijn en naar vermogen in wat ze doen. Dat betekent dan ook dat het niet altijd goed hoeft te gaan om toch een goede vrijwilliger te zijn, en alles is bespreekbaar:

*“Toen ik nog in het ziekenhuis werkte waren ze gauw ongerust dat het te veel werd voor me, waardoor ik bang was dat ze dachten dat ik mijn werk niet goed deed. Maar bij Ixta Noa is dat anders. Niemand zal als ik even niet zo lekker in mijn vel zit zeggen dat ik een slechte begeleider ben. Het voelt natuurlijk niet goed als je iets lastig vindt, maar je bent ook maar een mens en het maakt het veel minder erg als het gewoon bespreekbaar is. Hier hebben ze het vertrouwen dat je het heus wel kan.” (vrouw, 48 jaar).*

Het werken met de eigen ervaring noemen veel vrijwilligers een belangrijk element: Ixta Noa benadrukt heel sterk dat daar niets verkeerd aan kan zijn. De ervaring met een psychische stoornis wordt juist gezien als een kracht in plaats van een zwakte. Dit geeft zelfvertrouwen, waardoor vrijwilligers aangeven meer uitdagingen aan te durven, waar ze van geleerd hebben:



*“In het begin dacht ik ‘als ik het maar goed doe’ –maar ik heb toch gemerkt dat het inderdaad nooit fout kan zijn: de ene keer heb je het namelijk meer hier over, de andere keer meer daar over tijdens je gastles - maar elke keer is een goede les. En dat idee heeft me erg geholpen, want in eerste instantie durfde ik bijna niets omdat ik bang was iets verkeerd te zeggen. Maar door over mezelf te gaan praten heb ik meer vertrouwen gekregen, en durf ik inmiddels ook alleen voorlichting te geven.” (vrouw, 28 jaar).*

- *Kenmerken van het werk: ruimte om te ontwikkelen:* Ixta Noa heeft een ruim aanbod aan werkzaamheden waardoor veel keuzemogelijkheden hebben om te proberen wat bij ze past. Vrijwilligers geven aan dat ze eigen invulling kunnen geven aan hun werkzaamheden, zodat ze kunnen werken op een manier die aansluit bij hun belastbaarheid. Vrijwilligers omschrijven Ixta Noa als een veilige omgeving om in te werken en leren. 11 van de 14 vrijwilligers noemen ook stimulans en uitdaging: Ixta Noa daagt ze uit om nieuwe dingen te proberen, maar zonder druk: *‘het is niet erg als het niet meteen in één keer lukt of perfect is, je mag iets moeilijk vinden en nee zeggen’*. Wat hier mee samen hangt is ook het vertrouwen dat vrijwilligers heel vaak noemen:

*“Laatst werd ik gebeld met de vraag of ik een bijzondere voorlichting wilde geven, en het feit dat mensen tegen je zeggen dat ze denken dat je het wel kan is heel motiverend. Ze dagen je uit, maar zonder dwang en meer vanuit het idee dat je willen laten zien dat ze vertrouwen in je hebben. En je kan altijd nee zeggen, maar je krijgt de ruimte om dingen te proberen.” (vrouw, 26 jaar).*

- *Structuur van de organisatie:* vrijwilligers omschrijven Ixta Noa als een toegankelijke organisatie: *‘overzichtelijk’, ‘korte lijntjes’, ‘iedereen kent elkaar’, ‘medewerkers zijn altijd bereikbaar.* Vrijwilligers benadrukken het prettig te vinden dat vaste medewerkers aangeven beschikbaar te zijn en ook gemakkelijk zijn te bereiken. Er is persoonlijke aandacht en inspraak wordt serieus genomen. Contact is gemakkelijk te leggen, maar het feit dat men bij ze terecht kan wordt belangrijker ervaren dan het daadwerkelijk contact hebben. Dit ondersteunt hun leren:

*“Zelf heb ik nooit echt hele moeilijke gastlessen gehad, maar altijd werd benadrukt dat ik om hulp kon vragen of even bellen als ik zou willen. De mogelijkheid was er, en dat alleen al was erg fijn: ze zijn er voor je, en het hoeft niet, maar het kan.”(vrouw, 25 jaar).*

## 2.4 Wat zijn de opbrengsten van leren via netwerken van vrijwilligers?

*“Maar wat ik heel leuk vind is dat je op een gegeven moment terugkomt op dezelfde scholen. En als een docent dan zegt: ‘je staat er zo anders dan vorig jaar!’, is dat echt heel goed om te horen. Ik zie zelf op het moment dat ik lesgeef namelijk niet dat ik dingen anders doe of dat ik gegroeid ben, maar die feedback helpt mij om dat te beseffen. Dan zie ik zelf ook dat ik in de loop der tijd anders ben gaan werken: meer relaxt, sneller, flexibeler, dat soort dingen. Het is een geleidelijk proces, maar dit zijn dan wel eikpunten.” (vrouw, 23 jaar) .*

Tijdens de gesprekken gaven alle vrijwilligers aan te zijn veranderd door het vrijwilligerswerk. Een aantal van hen omschreef het als een heel geleidelijke en onbewuste ontwikkeling, en dat ze het feit dat ze nu werken zoals ze doen als iets vanzelfsprekends zien. Terugkijkend beschrijven vrijwilligers wat ze hebben geleerd, met onderscheid in leren als professional, en persoonlijke opbrengsten.

### **Professionele opbrengsten.**

- *Ontwikkeling en re-integratie* (13 keer genoemd): tijdens het vrijwilligerswerk ontdekken vrijwilligers kwaliteiten waar ze eerst geen weet van hadden. Vrijwilligers noemen specifieke dingen als ‘leidinggeven’, ‘organiseren’, ‘*ik heb een zekere spontaniteit, waardoor ik gemakkelijk contact maak*’, maar benadrukken vooral dat ze het waardevol vinden om van een veronderstelde zwakte – de ervaring met een stoornis- een kracht te maken. Eigenschappen die men niet kende of niet waardeerde, zijn in het vrijwilligerswerk juist een extra vermogen. Voor zeven vrijwilligers vormen kwaliteiten uit het vrijwilligerswerk e een opstap naar betaald werk of het uitvoeren van eigen ambities. Enerzijds willen vrijwilligers buiten het vrijwilligerswerk aan de slag met wat ze hebben geleerd. Anderzijds willen ze ook hun talenten graag inzetten bij Ixta Noa.
- *Werken: relaxter en spontaner* (12 keer genoemd). Een gastdocent en een groepsbegeleider vertellen over de verandering in hun werkhouding:

*“Mijn eerste lessen had ik punt voor punt uitgeschreven en ik hield me erg de powerpointsheets. Maar naarmate ik meer lessen ging geven werd ik daar vrijer in en deed ik minder met het materiaal maar had ik meer ruimte voor interactie met de klas. Het gaat ook helemaal niet om hoe je bent voorbereid of hoe je een sheet kunt vertellen, maar om de manier waarop je er staat.” (vrouw, 28 jaar).*

*“Ik werkte in het begin de hele agenda uit en wist precies wat ik wilde bespreken. Maar toen kwam er een keer een situatie waarin ik moest improviseren, en toen kreeg ik nog steeds van de groep terug dat het een goede bijeenkomst was geweest. Dus in plaats van alles vast te leggen ben ik nu een stuk flexibeler geworden. Ik ben meer gaan vertrouwen dat het feit dat je luistert en dat je meedenkt veel belangrijker en essentiëler is.” (vrouw, 25 jaar).*

Bijna alle vrijwilligers benoemen hoe ze in de loop der tijd de controle los laten, meer spontaan en improviserend handelen en een eigen draai geven aan het werk. Hierdoor werken ze, zoals een vrijwilliger het omschreef: *‘flexibeler, sneller en relaxter’*.

- *Werken: diverser en complexer.* (10 keer genoemd) Behalve de manier van werken, omschrijven de vrijwilligers ook een verandering in het werk zelf:

*“Eerst vond ik het heerlijk als een klas stil was, dan kon je je aan je sheets en je voorbereiding houden zonder dat er iets onverwachts tussendoor kwam. Maar nu vind ik dat juist heel saai, zo’n typische vwo-klas op maandag het 1e uur. Ik hoop nu telkens op een groep met wat pit en het liefst ook gewoon rare of oprechte vragen. Het allerliefste geef ik bijzondere voorlichtingen of doe ik de gekke aanvragen: je weet nooit waar je terecht komt” (vrouw, 23 jaar).*

Vrijwilligers groeien van een voorkeur voor veilige situaties, naar een fase waarin ze kunnen omgaan met complexiteit en diversiteit, met diverse doelgroepen kunnen werken, overzicht over het werk hebben en prioriteiten kunnen stellen. Ze krijgen een uitgebreider handelingsrepertoire, werken beter en sneller en gaan vaak ook meer taken vervullen, waarbij enkelen zelfs *allrounders* zijn.

### ***Persoonlijke opbrengsten.***

- *Persoonlijke groei* (12 keer genoemd als opbrengst). Naast professionele ontwikkeling, noemen vrijwilligers ook vaak persoonlijke ontwikkeling als opbrengst van het vrijwilligerswerk. Het verwerken van en inzicht krijgen in de psychische problematiek worden vaak genoemd, maar het belangrijkste vinden vrijwilligers de ervaring met een stoornis positief inzetten, waardoor ze iets positiefs uit iets negatiefs halen:

*“Mijn depressieverleden is een belangrijk deel van mij, waar ik ook veel negatieve herinneringen aan heb. Maar ik zou het ook zonde vinden als ik niets met mijn schat aan ervaringen zou doen. Nu kan ik op een gezonde manier bezig zijn met mijn problematiek, en haal ik er eigenlijk heel veel uit. Gek genoeg ben ik eigenlijk blij dat ik die depressie heb gehad, omdat ik daardoor nu dit werk kan doen.”* (vrouw, 48 jaar).

Daarnaast noemen vrijwilligers openheid en kunnen delen van ervaringen, acceptatie van de problematiek, grenzen stellen, uitdagingen aandurven en doorzettingsvermogen, zelfvertrouwen en een beter zelfbeeld als persoonlijke opbrengsten.

- *Sociale opbrengsten* (6 keer genoemd als opbrengst). Tot slot noemen enkele vrijwilligers sociale opbrengsten van het vrijwilligerswerk: het opdoen van contacten, de omgang met anderen, warmte en vriendschappelijkheid en het van betekenis kunnen zijn voor een ander.

*“Ik had natuurlijk liever geen eetstoornis gehad, maar zonder dat was ik nu geen vrijwilliger geworden en dan had ik heel veel mensen niet leren kennen, en dat had ik heel erg zonde gevonden”*

## Conclusie

Dit onderzoek begon met de probleemstelling: *Hoe vindt het professioneel leren van vrijwilligers plaats binnen het netwerk van een vrijwilligersorganisatie in de psychosociale sector zoals Ixta Noa?* Aan de hand van de deelvragen waaruit dit onderzoek is opgebouwd kan nu een conclusie worden geschetst rondom het leren van vrijwilligers van Ixta Noa.

### **Onderzoeksvraag 1: In hoeverre vindt er leren plaats onder vrijwilligers van Ixta Noa?**

Vrijwilligers van Ixta Noa leren van het vrijwilligerswerk, in overeenstemming met onderzoek van Serafino (2001) dat leren in vrijwilligersorganisaties vaak een kort formeel opleidingstraject kent, maar grotendeels informeel plaatsvindt. Vrijwilligers volgen de trainingen, maar leren het meeste in de praktijk. Informeel leren wordt gekenmerkt door het feit dat leren niet het motief is, maar onbedoeld en vaak onbewust plaatsvindt tijdens van alledaagse activiteiten (Bibo, Derksen & van der Heide, 2011). Hoewel vrijwilligers de leeropbrengst van het werk waarderen, is het een *tacit* proces: direct verbonden met de praktijk, maar daardoor ook impliciet en niet direct te herkennen (Weistra, 2005). Daarnaast leren vrijwilligers zowel professioneel als persoonlijk en is dit lastig te scheiden. Het is immers geworteld in de visie en werkwijze van Ixta Noa: *‘mensen in hun kracht zetten’*.

## **Onderzoeksvraag 2: Wat kenmerkt leren via netwerken door vrijwilligers van Ixta Noa?**

### **2.1 Wat zijn motieven van vrijwilligers om te leren via netwerken?**

Vrijwilligers van Ixta Noa zijn zich bewust van de leeropbrengsten van het vrijwilligerswerk. Maar de vraag waarom ze leren is lastiger te beantwoorden vanwege het onbewuste karakter van het informeel leren (Skule, 2004). Als aanleiding van leren noemen vrijwilligers drie motieven: *omgaan met complexe situaties, beter presteren en functioneren en persoonlijke ambitie en interesse*. Het leren van vrijwilligers van Ixta Noa is daarom vergelijkbaar met het leren van professionals zoals omschreven door Bibo, Derksen en van der Heide (2011): leren is gericht op optimale toepassing in de praktijk. Dit sluit aan op een motief dat Eraut (2004) geeft voor de ontwikkeling van experts: vrijwilligers leren in de eerste plaats om beter te worden in wat ze doen. Als motief om anderen bij leren te betrekken sluiten de antwoorden van de vrijwilligers aan op onderzoek van de Laat (2008): men betreft een sociaal netwerk bij een leervraag omdat men niet altijd zelf in staat is alle benodigde kennis en vaardigheden zelf op te doen. Door uit elkaars ervaringen te putten, hebben vrijwilligers toegang tot de informatie van anderen, en kunnen ze leren zonder zelf een bepaalde ervaring te hebben meegemaakt. Het leren van vrijwilligers van Ixta Noa komt zodoende voort uit een motief om beter te functioneren en zich te ontwikkelen tot expert: vrijwilligers leren om te werken, en door het werken leren ze. Men betreft hier bovendien anderen bij om meer bronnen te hebben dan alleen de eigen ervaring.

### **2.2 Welke leeractiviteiten gebruiken vrijwilligers om te leren via netwerken?**

De leeractiviteiten van de vrijwilligers van Ixta Noa zijn in overeenstemming met Erauts (2004) typologie van informeel leren: *'a combination of trying things out and talking to other people'*. Vrijwilligers geven regelmatig aan vooral te leren *'door het gewoon te gaan doen'* in de praktijk: leren door *'in het diepe'* gegooid worden, *door te oefenen* en *om te gaan met lastige situaties*.

Volgens Eraut (2004) is leren echter primair een activiteit die plaatsvindt in interactie met anderen. Leeractiviteiten die vrijwilligers ondernemen met anderen kunnen worden onderscheiden in passief en actief. Passief leren van anderen betreft het leren door anderen te observeren en leren van de ervaring van anderen. Actief leren doen vrijwilligers mét anderen. Eraut (2004) categoriseerde leeractiviteiten binnen deze categorie naar het niveau van interactie en de locatie van anderen in het netwerk: vrijwilligers noemen verschillende anderen die ze betrekken bij verschillende activiteiten. Van *peers* of collega's die men beschouwd als gelijke leert men door samen te werken, te praten en problemen op te lossen. Van ervaren collega's of experts leert men door te observeren en na te doen. Van leidinggevenden leert men door begeleiding, coaching, mentoring en feedback. Tot slot geven enkele vrijwilligers aan inmiddels als 'expert' niet alleen te leren van anderen maar ook aan anderen.

### **2.3 Onder welke voorwaarden zijn vrijwilligers in staat te leren via netwerken?**

Vrijwilligers noemen verschillende voorwaarden die nodig zijn om te kunnen leren binnen Ixta Noa. Om te kunnen leren van anderen is een belangrijke eerste voorwaarde dat er een netwerk is. Ook schetsen vrijwilligers kenmerken van dat netwerk: vrijwilligers leren enerzijds van mensen met wie men een *sterke band* heeft: overeenkomstig met onderzoek van Siemens (2005) en Jones, Ferreday en Hodgson (2008) zijn dit meestal homogene relaties met mensen met wie men overeenkomsten heeft, en het vertrouwen en wederkerigheid om te willen en kunnen delen. Vrijwilligers noemen collega-vrijwilligers en medewerkers van Ixta Noa. Maar ook noemen ze mensen met wie men zwakke banden heeft en via wie kennis kan worden bereikt buiten de directe omgeving. Zo vormen zwakke banden een belangrijke kennisbron (Siemens, 2005). In tegenstelling echter tot Siemens (2005), die stelt dat *weak ties* de belangrijkste banden zijn, vinden vrijwilligers beide typen even waardevol.

Belangrijke voorwaarde om te leren van anderen is ten tweede dat men de gelegenheid heeft om anderen te ontmoeten, zoals tijdens de contactmomenten die Ixta Noa organiseert. Want hoewel informeel leren en netwerkleren vooral impliciet plaatsvinden en zich daardoor lastig laten organiseren, kunnen organisaties leren wel faciliteren door vormen van netwerken te ondersteunen met een structuur waarin ruimte is om elkaar te ontmoeten en relaties op te bouwen (Kester, et al., 2007).

Tot slot noemen vrijwilligers kenmerken van Ixta Noa als voorwaarden. Ten eerste de *visie* dat de eigen ervaring een kracht is en dat elke vrijwilliger mag werken naar vermogen. Dit geeft vrijwilligers zelfvertrouwen en de stimulans om uitdagingen aan te gaan en te leren. Ten tweede noemen vrijwilligers *kenmerken van het werk*: er zijn veel opties om als vrijwilliger betrokken te zijn en in een veilige omgeving te proberen wat bij ze past. Tegelijkertijd noemen vrijwilligers ook uitdaging en stimulans als voorwaarden: vrijwilligers voelen zich uitgedaagd en het vertrouwen dat spreekt uit het krijgen van verantwoordelijkheden vinden ze stimulerend. Tot slot omschrijven vrijwilligers *de structuur van de organisatie*: Ixta Noa wordt gezien als een platte, toegankelijke organisatie. Alle vrijwilligers benadrukken dat vaste medewerkers altijd beschikbaar zijn en ook gemakkelijk te bereiken. Er is geen sprake van hiërarchie en contact is gemakkelijk te leggen. Het feit dat men terecht kan wordt hierbij als belangrijker ervaren dan daadwerkelijk contact hebben.

### **2.4 Wat zijn de opbrengsten van leren via netwerken van vrijwilligers?**

Vrijwilligers geven allemaal aan te leren van vrijwilligerswerk, zowel professioneel als persoonlijk. Het leren van vrijwilligers van Ixta Noa vindt geleidelijk plaats en is altijd gericht op de praktijk: men leert om nieuwe kennis en ervaring toe te kunnen passen en om beter te functioneren. Kenmerkend is daarom dat de opbrengst vaak een impliciet verworven, persoonlijke verzameling van kennis, vaardigheden en houding verweven met dagelijkse routines die het mogelijk maken om optimaal te werken, maar die soms als vanzelfsprekend wordt ervaren (Eraut, 2000). Niettemin geven

vrijwilligers drie belangrijke opbrengsten aan. Ten eerste *ontwikkeling en re-integratie*: via het doen vrijwilligerswerk ontdekken vrijwilligers talenten en kwaliteiten. Voor een aantal van hen vormt dit een opstap naar betaald werk of het uitvoeren van eigen ambities. De andere twee opbrengsten sluiten aan bij wat Eraut (2000) omschrijft als de ontwikkeling tot expert: *'doing things better, doing things faster, doing things differently and doing different things'*. Vrijwilligers noemen dat ze anders gaan werken - hun *werkhouding* wordt relaxter en spontaner en ze kunnen een eigen draai geven aan het werk. Daarnaast noemen vrijwilligers een verandering in het werk dat ze doen: complexer, diverser en vaak meer verschillende werkzaamheden- waarbij sommige vrijwilligers *allrounders* zijn. Verder noemen vrijwilligers persoonlijke opbrengsten, met als voornaamste het positief inzetten van een negatieve ervaring. Daarnaast noemen ze aspecten van persoonlijke groei zoals openheid, acceptatie van de problematiek, grenzen stellen, uitdagingen aandurven en een beter zelfbeeld. Ook noemen vrijwilligers sociale opbrengsten als het opdoen van contacten en omgang met andere mensen.

## Discussie

Dit onderzoek kwam voort uit een vraag van Ixta Noa. Ixta Noa werkt vanuit *empowerment* met vrijwilligers aan hun persoonlijke ontwikkeling: door het doen van vrijwilligerswerk krijgen mensen de mogelijkheid hun ervaring met een psychische stoornis te verwerken en positief in te zetten. Daarnaast zag Ixta Noa dat vrijwilligers in de loop van hun betrokkenheid vaak sterk professioneel leren: ze worden steeds betere vrijwilligers. Ixta Noa veronderstelde dat dit leren deels komt door het sociale netwerk binnen Ixta Noa, en dit vormde de aanleiding voor onderzoek. Het doel was in de eerste plaats antwoord op de praktijkvraag van Ixta Noa. Daarnaast beoogde dit onderzoek bij te dragen aan theorie rondom leren van vrijwilligers en leren via netwerken.

### Verklaringen en reflectie resultaten

De hypothese van Ixta Noa was dat het leren van vrijwilligers samenhangt met een toegankelijk netwerk binnen de organisatie. Gelet op de resultaten kan deze veronderstelling deels worden bevestigd: vrijwilligers noemen twee voornamelijk leeractiviteiten, leren door te doen en van anderen. Leren van anderen, zowel persoonlijk als professioneel, kan vanuit de resultaten worden gezien als een belangrijk aspect binnen Ixta Noa. Sloep, et al (2011) spreken van netwerklernen wanneer mensen gebruik maken van hun sociale contacten om doelgericht te leren, bijvoorbeeld bij het oplossen van problemen. De mate waarin men verbonden is met anderen vormt hiermee een voorwaarde om te kunnen leren (Siemens, 2005). Aspecten uit de literatuur rondom netwerklernen kunnen dus duidelijk worden teruggezien, met twee kanttekeningen.

Ten eerste omschrijft de Laat (2008) netwerklernen als een proces waarbij mensen anderen actief opzoeken om een leervraag op te lossen. Uit de resultaten van Ixta Noa komt dit minder naar voren: vrijwilligers geven aan voornamelijk te leren van de mensen die men ‘toch al’ ontmoet tijdens het werk, zoals collega-gastdocenten en medebegeleiders. Ten tweede stelt Siemens (2005) dat *weak ties* –de banden waarmee men kennis bereikt die buiten de eigen context ligt- de belangrijkste verbindingen zijn. Dit wordt niet bevestigd door de resultaten. Vrijwilligers waarderen zowel sterke als zwakke banden even veel. Niettemin kan de stelling van Siemens (2005) worden bevestigd dat de kwaliteit en kwantiteit van relaties een belangrijke voorwaarde vormt voor ontwikkeling.

Behalve leren van anderen in het netwerk wordt leren ‘door het gewoon te doen’ genoemd als leeractiviteit. Leren bij Ixta Noa is een typisch voorbeeld van informeel leren, dat niet expliciet georganiseerd maar juist ongepland plaats tijdens dagelijkse bezigheden plaatsvindt, op initiatief van de lerende zelf (Wassink & Daniëls-Goes, 2011). Dit is duidelijk het geval bij Ixta Noa, waar formeel en georganiseerd leren beperkt is, maar waar niettemin duidelijk sprake is van lerende vrijwilligers.

### **Methodologische kwaliteit en beperkingen onderzoek**

Het onderzoek onder de vrijwilligers van Ixta Noa beoogde een verkenning van het leren van vrijwilligers en het leren via netwerken. Hiervoor werd gekozen voor een case study binnen één organisatie. Kwalitatief onderzoek volgens het *grounded theory design* aan de hand van halfgestructureerde interviews sluit goed aan bij een beschrijvende onderzoeksinsteek: de interviews waarborgen enerzijds dat alle aspecten van de onderzoeksvraag beantwoord worden, maar bieden anderzijds participanten ruimte om het gesprek in te vullen. De manier van analyseren volgens de *grounded theory* methode levert vervolgens een gestructureerd beeld van leren binnen de organisatie en laat tegelijkertijd ruimte voor details uit de antwoorden van de deelnemers. Al met al kan worden gesteld dat in dit onderzoek een rijk beeld is geschetst van leren van vrijwilligers binnen Ixta Noa.

Niettemin kent deze opzet ook beperkingen. In de eerste plaats zijn de resultaten uit een case study met een kleine sample beperkt in scope en daardoor nauwelijks generaliseerbaar. De resultaten en hierop volgende implicaties gelden zodoende alleen voor Ixta Noa. Het vergelijken van resultaten met andere organisaties had de reikwijdte van de resultaten vergroot. Daarnaast levert een descriptief onderzoek een algemeen beeld, maar gaat hierdoor noodgedwongen voorbij aan bepaalde diepgang. In dit onderzoek werd getracht een beschrijving te geven van veel aspecten van leren binnen Ixta Noa: motieven, activiteiten, voorwaarden en opbrengsten. Uit de antwoorden van de vrijwilligers bleek echter dat de deelvragen op zich al voldoende resultaten opleverden voor meer specifiek onderzoek.

Binnen de grenzen van het onderzoek is niettemin geprobeerd optimaal tegemoet te komen aan kwaliteitseisen door diverse betrouwbaarheidschecks uit te voeren op de dataverzameling en analyse. Omdat de generaliseerbaarheid niet verder reikt dan de case study, is de bijdrage van dit onderzoek dan ook vooral verkennen en kaders schetsen: welke aspecten uit de bestaande theorie kan een case als Ixta Noa bevestigen, en welke resultaten bieden mogelijkheden voor verder onderzoek?



## **Aanbevelingen toekomstig onderzoek**

Vanuit deze verkennende opzet kunnen aanbevelingen voor verder onderzoek worden gegeven. Een eerste aanbeveling betreft leren van vrijwilligers. Nu is gekozen voor de case van één vrijwilligersorganisatie, waaruit blijkt dat informeel leren via netwerken een grote rol speelt. Interessant is om te onderzoeken of dit bij andere vrijwilligersorganisaties ook het geval is. De hypothese hierbij is dat in vrijwilligersorganisaties minder aandacht is voor (ongeformaliseerd) leren dan in commerciële organisaties, en dat vrijwilligers vanuit andere motieven actief zijn –geen financiële beloning bijvoorbeeld. Dit maakt vrijwilligersorganisaties theoretisch een ultieme broeiplaats voor informeel leren, en een voorbeeld voor het organiseren van leren buiten deze context. Onderzoek doen bij andere vrijwilligersorganisaties is bovendien een manier om vast te stellen welke kenmerken van leren van vrijwilligers algemeen zijn, en welke specifiek voor Ixta Noa gelden. Tijdens de dataverzameling viel op dat juist kenmerken van Ixta Noa bijdragen aan leren van de vrijwilligers: voorwaarden die te maken hebben met de visie en werkwijze van de organisatie. Vrijwilligers komen bij Ixta Noa vanuit een hersteltraject en Ixta Noa draagt uit ontwikkeling belangrijk te vinden: *‘in je kracht gaan staan’*. Leren is zo al onderdeel van de cultuur van Ixta Noa en vrijwilligers zijn hier van doordrongen. Door te vergelijken met een vrijwilligersorganisatie in een andere sector of met een andere insteek kan worden onderzocht wat de rol is van deze werkwijze en visie op het leren.

Een tweede aanbeveling is het specifiekere ingaan op deelaspecten van leren van vrijwilligers via netwerken. Dit onderzoek heeft een breed beeld geschetst, maar de deelvragen kunnen op zichzelf aanleiding vormen voor nieuw onderzoek. In dat opzicht zijn met name de leeractiviteiten en de voorwaarden waaronder vrijwilligers leren interessant, omdat verder onderzoek naar deze aspecten praktische handvaten geven voor het ondersteunen van leren in vrijwilligersorganisaties.

Tot slot kunnen een grotere sample, andere onderzoeksmethoden en wijzen van data-analyse hoe dan ook een aanvulling vormen in verder onderzoek. Deze diversiteit bijdragen aan meer inzicht in leren van vrijwilligers en leren via netwerken. Zo kan onderzoek verder gaan dan alleen een verkenning en beschrijving van leren van vrijwilligers en leren van vrijwilligers via netwerken.

## **Praktische consequenties en aanbevelingen Ixta Noa**

De hoofdvraag van dit onderzoek kwam voort vanuit de praktijk van Ixta Noa, en daarom sluit dit onderzoek af met enkele praktische aanbevelingen. Deze gelden in de eerste plaats voor Ixta Noa – de onderzoeksresultaten staan niet toe verder te generaliseren- maar kunnen wellicht ook een richtlijn vormen voor andere organisaties die werken met vrijwilligers of leren via netwerken.

Ten eerste is het duidelijk dat vrijwilligers van Ixta Noa vooral informeel leren, wat onbedoeld en onbewust plaatsvindt tijdens het werk van alledag, en wat zich daardoor in principe niet laat sturen of organiseren. Wel kunnen organisaties leren *faciliteren*, door voorwaarden te scheppen waaronder informeel leren plaats kan vinden. Leren door te doen kan Ixta Noa faciliteren door vrijwilligers uit te dagen en de ruimte geven om verschillende activiteiten uit te proberen – iets wat Ixta Noa al doet en

wat door vrijwilligers wordt gewaardeerd. Leren van anderen heeft als belangrijkste voorwaarde dat er anderen zijn om van te leren: dit kan Ixta Noa faciliteren door te zorgen dat vrijwilligers in contact kunnen komen. Vrijwilligers leren van degenen met wie men nauw samenwerkt en de mensen die men ‘toch al’ ontmoet. In dit ‘toch al’ zit echter een aanwijzing– vrijwilligers geven geregeld aan dit te missen in hun huidige werkzaamheden. Vooral gastdocenten missen het om lessen samen te geven. Hoewel dit door praktische omstandigheden soms lastig is te organiseren, is het belangrijk om samen te kunnen werken en leren. Investeren in nieuwe vrijwilligers is echter meteen een volgende aanbeveling: niet alleen zijn er hierdoor meer vrijwilligers om mee samen te werken, vrijwilligers geven ook aan de input van nieuwe vrijwilligers verfrissend en leerzaam te vinden. Zowel wat betreft het leren van sterke als van zwakke banden, noemen vrijwilligers ook regelmatig de intervisies: dit zijn de momenten waarop ze relaties onderhouden met nauwe collega’s, en anderen ontmoeten waar ze niet regelmatig mee samenwerken. Ontmoeten van mensen met wie ze een zwakke band hebben wordt even belangrijk ervaren. Een suggestie is om dit soort momenten regelmatig te creëren, bijvoorbeeld door groepsbegeleiders uit verschillende regio’s samen te brengen.

Een mogelijk probleem bij al deze aanbevelingen is het feit dat het werk nog altijd vrijwilligerswerk is; vrijwilligers doen het om verschillende motieven en niet alle vrijwilligers zullen dezelfde behoeften hebben wat betreft leren. Belangrijk is daarom dat leren vrijblijvend blijft. Zorg dat de vrijwilligers die graag willen leren, hiertoe de mogelijkheden hebben en daag ze uit. Tegelijkertijd hoeft niets en moeten vrijwilligers nee kunnen zeggen. Dit zijn kernmerken van de organisatie die vrijwilligers momenteel in Ixta Noa waarderen en die volgens hen hun leren ondersteunen.

De opbrengst van het leren van vrijwilligers bij Ixta Noa is tweeledig: enerzijds ontwikkelen ze talenten waar ze persoonlijk veel aan hebben. Anderzijds groeien ze tot hele goede vrijwilligers - experts. Als organisatie heeft Ixta Noa daarom beschikking over hele goede mensen, waarvan meerderen bovendien aangeven ambities te hebben en graag meer zouden willen doen –of ‘iets terug doen voor Ixta Noa’. Een aanbeveling is dus om dit aan te moedigen. Stimuleer mensen te komen met hun goede ideeën, geef ruimte aan talenten, en doe wat met die creativiteit. In dit opzicht is het niet direct noodzakelijk dat Ixta Noa hiervoor iets onderneemt, maar vooral dat Ixta Noa aangeeft dat het kan –een houding vergelijkbaar met wat vrijwilligers eerder al noemden als voorwaarde om te leren.

Tot slot is leren zelden het voornaamste motief om vrijwilligerswerk te gaan doen – vrijwilligers noemen stuk voor stuk motieven als anderen helpen, iets positiefs doen met een negatieve ervaring, iets terug kunnen doen en iets betekenen voor anderen – een heel krachtig motief. Ondersteun in de eerste plaats dit, en geef vrijwilligers alle mogelijkheden om hier uiting aan te geven. Het mooie van informeel leren is immers: het vindt vanzelf plaats: *‘als vrijwilliger leer ik elke dag’*.

### **Voorbij dit onderzoek: aanbevelingen voor andere organisaties**

In deze laatste sectie wordt voorbij de scope van dit onderzoek gekeken naar wat de resultaten kunnen bijdragen op breder vlak. Ondanks de beperkte reikwijdte zijn de resultaten interessant en roept het de vraag op wat andere, en dan met name commerciële organisaties, kunnen leren uit dit onderzoek?

Er wordt in commerciële organisaties veel geïnvesteerd in het leren van professionals, met als doel ook de performance van de organisatie zelf te verbeteren. Er is een grote markt aan bedrijfsopleidingen om leren mee te organiseren (Bibo, Derksen & van der Heide, 2011). Juist omdat er veel in geïnvesteerd wordt hechten organisaties belang aan de opbrengst van leren. Transfer van wat mensen leren blijkt echter vaak een probleem te zijn: volgens Brinkerhoff en Mooney (2008) past slechts een deel van de lerenden het geleerde toe in de praktijk. Bij Ixta Noa vindt het omgekeerde plaats: leren wordt nauwelijks georganiseerd, maar toch geven alle vrijwilligers aan te leren en Ixta Noa ziet mensen groeien tot waardevolle experts. Kenmerkend voor leren bij Ixta Noa is dat het uitiem informeel leren is, dat niet gestuurd wordt maar onbewust en onbedoeld plaats vindt in het dagelijkse werk. Informeel leren heeft geen transferproblemen omdat het leren tijdens het werk zelf gebeurt en niet gericht is op *leren* maar op functioneren de praktijk. Vrijwilligers leren door te doen en van anderen, en voorwaarden uit het werk dragen hier aan bij. Door deze voorwaarden te benaderen, kunnen ook commerciële organisaties wellicht informeel leren van medewerkers faciliteren.

Dit onderzoek richtte zich met name op *netwerklernen*. Faciliteer daarom dat mensen elkaar kunnen ontmoeten, op twee manieren. Zorg aan de ene kant voor sterke banden door werknemers in vaste samenstelling te laten werken in de dagelijkse praktijk, en dat zowel nieuwe medewerkers als experts elkaar kunnen treffen. Tegelijkertijd zorgt heterogeniteit binnen een organisatie er voor dat men nieuwe, onbekende kennis kan bereiken, wat een netwerk effectief maakt (Kester et al., 2007). Creëer daarom ook geregeld ontmoetingsmomenten met mensen buiten de directe werkomgeving, zodat *weak ties* kunnen worden gevormd (Siemens, 2005).

Andere kenmerken die leren ondersteunen hangen samen met de vormgeving van het werk en de organisatie. Bij Ixta Noa is de houding van de organisatie bepalend: vrijwilligers voelen zich gewaardeerd zoals ze zijn en hebben de ruimte zich te ontwikkelen en te experimenteren. Tegelijk ervaren ze vertrouwen, waarbij het voldoende is dat ze weten dat ze terecht kunnen. Ixta Noa is zo toegankelijk. Deze manier van ondersteunen van leren zou ook in commerciële organisaties kunnen werken, hoewel dit met name met een *mindset* te maken heeft: draag uit dat mensen vrij zijn om te leren en moedig het aan, maar zonder te veel druk of sturing. Om dit concreet vorm te geven noemt Eraut (2004) steun en feedback, beloning en waardering van het geleerde, en uitdaging en verantwoordelijkheid als belangrijke voorwaarden die leren in het werk stimuleren.

Hoewel commerciële organisaties anders van aard zijn dan een vrijwilligersorganisatie en in het specifiek Ixta Noa, zijn dit handvaten die wellicht richting kunnen geven aan effectief leren van medewerkers - of deze zich nu vrijwillig of betaald inzetten.

## Referenties

- Baarda, D. B., Goede, M. P. M. de, Kalmijn, M., (2000). *Enquêteren en gestructureerd interviewen. Praktische handleiding voor het maken van een vragenlijst en het voorbereiden en afnemen van gestructureerde interviews*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Bekkers, R. (2009). Geven van tijd: vrijwilligerswerk. In T. N. M. Schuyt, B. M. Gouwenberg & Bekkers, R. (Ed), *Geven in Nederland 2009: Giften, Sponsoring, Legaten, Vrijwilligerswerk* (pp. 88-101). Amsterdam: Reed Business.
- Bibo, L., Derksen, K. & Heide, S. van der (2011). *Leren? Ik werk liever! Werkboek voor performanceverbetering in organisaties*. Den Haag: Performa Uitgeverij.
- Boeije, H. (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen*. Amsterdam: Boom Onderwijs.
- Boeije, H., 't Hart, H., Hox, J. (2005). *Onderzoeksmethoden*. Amsterdam: Boom Onderwijs.
- Boevink, W., Plooy, A. & Rooijen, S. van (2006). *Herstel, empowerment en ervaringsdeskundigheid van mensen met psychische aandoeningen*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Cofer, D. A. (2000). *Informal learning in the workplace: A brief review of practice and application*. Unpublished manuscript, Workforce Development and Education Section, Ohio State University, Ohio, United States.
- Cox, E. (2000). The 'Light and Dark' of Volunteering. In Warburton, J. & Oppenheimer, M. (Ed), *Volunteers and Volunteering* (pp. 140-149). Sydney: Federation Press.
- Creyton, M. (1999). Volunteering and learning: opportunities for individual and organizational transformation. *Australian Journal on Volunteering*, 4, 30-36.
- Dekker, P. & Hart, J. de, (2009). *Vrijwilligerswerk in meervoud. Civil society en vrijwilligerswerk 5*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Duguid, F., Slade, B. & Schugurensky, D. (2006). *Unpaid work, informal learning and volunteer cultures*. Paper presented at the 36th annual SCUTREA Conference, Trinity and All Saints College: Leeds.
- Eraut, M. (2000). Non-formal learning and tacit knowledge in professional work. *British Journal of Educational Psychology*, 70, 113-136.
- Eraut, M. (2004). Informal learning in the workplace. *Studies in Continuing Education*, 26, 247-273.

- Eraut, M. (2007). Learning from other people in the workplace. *Oxford Review of Education*, 33, 403-422.
- Erkens, G. (2002). MEPA (Multiple Episode Protocol Analysis), <http://edugate.fss.uu.nl/mepa>.
- Jones, C. R., Ferreday, D. & Hodgson, V. (2008). Networked learning a relational approach: weak and strong ties. *Journal of Computer Assisted Learning*, 24, 90-102.
- Kerka, S. (2003). Volunteer development. Practice application brief. *Clearinghouse on Adult, Education and Vocational Education*, 26, 3-4.
- Kester, L., Rosmalen, P. van, Sloep, P., Brouns, F., Koné, M. & Koper, R. (2007). Matchmaking in learning networks: brining learners together for knowledge sharing. *Interactive Learning Environments*, 15, 117-126.
- Laat, M. F. de & Simons, R. (2002). Collective learning: theoretical perspectives and ways to support networked learning. *European Journal for Vocational Training*, 27, 13-24.
- Laat, M. F. de (2008). *Netwerkleren: een haalbaarheidsstudie naar de kansen voor netwerklere als vorm van professionalisering voor leraren. Bouwstenen voor het onderzoeksprogramma*. Retrieved from [http://www.open.ou.nl/rslmlt/Delaat\\_NL\\_draft\\_19-02-2008.pdf](http://www.open.ou.nl/rslmlt/Delaat_NL_draft_19-02-2008.pdf).
- Laat, M. F. de (2011). *Sociaal leren: Netwerken in de sociale ruimte. Concept*. Retrieved from [http://www.open.ou.nl/rslmlt/programma2\\_MdL.pdf](http://www.open.ou.nl/rslmlt/programma2_MdL.pdf).
- Mooney, T. & Brinkerhoff, R. O. (2008). *Courageous training: bold actions for business results*. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers.
- Pianzola, J. & Ladner, A. (2011). *Tackling Self-Selection into Treatment and Self-Selection into the Sample Biases in VAA Research*. Retrieved from: <http://www.ecprnet.eu/MyECPR/proposals/reykjavik/uploads/papers/3558.pdf>.
- Serafino, A. (2001). Linking motivation and commitment through learning activities in the volunteer sector. *Journal of Volunteer Administration*, 19, 15-20.
- Siemens, G. (2005). Connectivism: a learning theory for the digital age. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*, 2, 3-10.

- Skule, S. (2004). Learning conditions at work: a framework to understand and assess informal learning in the workplace. *International Journal of Training and Development*, 8, 8 - 20.
- Sloep, P., Klink M. van der, Brouns, F., Bruggen, J. van & Didderen, W. (2011). *Leernetwerken. Kennisdeling, kennisontwikkeling en de leerprocessen*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Stokking, K. M. (1998). *Bouwstenen voor onderzoek*. Retrieved from <http://studion.fss.uu.nl/Bouwstenenonline/Bouwstenenonline.html>.
- Wassink, H., Daniëls-Goes (2011). Een vliegende start voor netwerklernen. *Opleiding & Ontwikkeling*, 2, 45-50.
- Weistra, H. (2005). *Leren in werktijd. Een literatuuronderzoek naar formele en informele kenmerken van het leren*. Retrieved from <http://www.elearning.nl/files/Literatuuronderzoek%20Leren%20in%20Werktijd.pdf>.

## Bijlage 1: Aanpak van analyse

De aanpak van de analyse in dit onderzoek vindt plaats volgens de *grounded theory* benadering. Deze benadering sluit goed aan bij een verkennend onderzoek en biedt veel ruimte voor input vanuit het veld van onderzoek zelf. De benadering vindt iteratief plaats, waarin 3 fasen vallen te onderscheiden: open, axiaal en selectief coderen. Deze fasen zijn niet altijd lineair, maar geven de mate van detail waar op wordt geanalyseerd weer. In de laatste fase biedt de analyse een kernachtige omschrijving van de opbrengst van de ruwe data.

Fase	Doel	Aanpak	Resultaat
		→ Dataverzameling	
<b>Open coderen</b>	Verkennen	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Protocollen opdelen in fragmenten</li> <li>○ Tekstfragmenten labelen met codes</li> <li>○ Saturatie: geen nieuwe codes meer</li> </ul>	Codeerschema
		→ Dataverzameling	
<b>Axiaal coderen</b>	Structureren	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Clusteren belangrijke elementen</li> <li>○ Codes omschrijven</li> <li>○ Toetsen aan nieuwe data</li> </ul>	Aangepast codeerschema
<b>Selectief coderen</b>	Integreren	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Verbanden leggen</li> <li>○ Kerncategorie analyseren</li> </ul>	Kerncategorie

Tabel: Analyseproces volgens *grounded theory* benadering (Boeije, 2005).

## Bijlage 2: Instrument - topiclijst half gestructureerd interview

### Achtergrondvariabelen

#### Vrijwilliger

##### Kun je kort iets vertellen over jezelf

- Leeftijd
- Leef-/woonsituatie
- Bezigheden (werk/studie)

##### Kan je kort iets vertellen over je opleiding of onderwijsloopbaan?

- Welke opleidingen heb je gevolgd?
- Hoe heb je de onderwijstijd ervaren? Hoe is je ervaring met leren? Positief of negatief?

#### Vrijwilligerswerk

##### Wat doe je momenteel bij Ixta Noa?

- Gastdocent (middelbaar onderwijs)
- Voorlichting (breed)
- Ervaringsdeskundige / psycho-educatie ggz
- Groepsbegeleider van .....
- Inloopvrijwilliger
- Zelfhulp online / emailondersteuning

##### Betrokkenheid bij Ixta Noa

Wat zijn je taken?

Hoe vaak ben je actief als vrijwilliger / hoe veel tijd besteed je aan je vrijwilligerswerk?

Kun je wat vertellen over je loopbaan als vrijwilliger?

##### Waarom ben je vrijwilliger geworden bij Ixta Noa?

Hoe en wanneer ben je bij Ixta Noa terecht gekomen?

Wat was de aanleiding? Waarom ben je vrijwilliger geworden?

Wat hoopte je dat het je zou brengen of dat het je op zou leveren?

### Leren: ontwikkeling tijdens vrijwilligerswerk

#### Leer je veel als vrijwilliger?

##### Wat heeft het doen van vrijwilligerswerk je opgeleverd?

Ben je er door veranderd en kan je daar voorbeelden van geven?

Waar ben je trots op?

Als je geen vrijwilliger was geworden, wat was er dan anders geweest? Wat zou je gemist hebben?

##### Wat leer je bij Ixta Noa?

Wat heb je het afgelopen jaar geleerd? Kan je een paar voorbeelden noemen?

Ben je bewust bezig met je ontwikkeling als vrijwilliger?

Zijn er dingen die je (ergens) anders niet zou hebben geleerd (bijv. op school / werk)?

##### Wat heb je geleerd in je loopbaan als vrijwilliger?

Vergeleken met toen je begon als vrijwilliger, wat kan je nu beter / wat is er nu anders?

Wat doe je nu anders dan nieuwe vrijwilligers? Waarin ben jij een expert? → voorbeelden ?



## Leren: leerzame elementen vrijwilligerswerk

### Hoe denk je zelf dat die verandering komt?

#### Waardevolle leermomenten: waarvan leer je het meest?

Waar heb je het meest van geleerd?

Kan je een aantal ervaring of momenten noemen die voor jou leerzaam zijn geweest?

Wat is je top drie aan leersucces van het afgelopen jaar?

Waarom was dat waardevol / leerzaam?

#### Hoe pak je leren dan aan?

*Omgaan met lastige situaties*

Wat doe je als je een lastige situatie tegenkomt: hoe pak je dat aan?

Voorbeeld: omschrijf een lastige situatie, was dit een leer moment?

Hoe heb je dat aangepakt, hoe heb je dat opgelost?

Wat had je daar voor nodig?

Hoe kijk je daar op terug? Wat heb je er van meegenomen/ geleerd?

Lukt het ook wel eens niet? Wat vindt je lastig? Hoe ga je hier mee om?

*Alledaagse werk:*

Omschrijf alledaagse activiteit: hoe deed je dit toen je net vrijwilliger was, hoe doe je dit nu?

Wat is er anders? Hoe is dit zo gekomen?

Bijvoorbeeld: automatischer, gemakkelijker, sneller, beter?

#### Rol van georganiseerde leermomenten

*Training*

Wat heb je geleerd van de training? Was dat voldoende? Heb je ook iets gemist?

Hoe was de toepassing van wat je in de training geleerd hebt in de praktijk?

Wat heb je niet tijdens, maar pas ná de training geleerd?

*Coaching/intervisie*

Wat doe je aan coaching / intervisie binnen Ixta Noa?

Hoe belangrijk vindt je dit? Leer je hier veel van?

Wat heb je gehad aan de laatste intervisie? Wat zijn leerzame elementen (geweest)?

#### Waarom wil je leren als vrijwilliger?

Waarom wil je (kunnen) ontwikkelen als vrijwilliger?

Wanneer heb je behoefte om iets te leren? Wanneer heb je het idee dat je kennis/ervaring nodig hebt?

Heb je het idee dat je nog meer kunt / wilt leren? Wat en waarom?

## Rol van sociale contacten / netwerk

#### Voorwaarden en ondersteuning van leren vanuit organisatie

Wordt binnen Ixta Noa leren gestimuleerd? Is er de ruimte je te ontwikkelen?

Hoe zorgt Ixta Noa dat je kan leren en je kan ontwikkelen?

Wat heb je nodig (van Ixta Noa) om te kunnen leren? Bijvoorbeeld: steun, feedback, ondersteuning.

#### Leren van en met anderen

*Contact met netwerk*

Heb je regelmatig contact met andere vrijwilligers / medewerkers? Met wie, en waarom wel / niet?

Waar en wanneer ontmoet je deze mensen? (bijv. intervisie, dagelijks werk, informele borrels)

*Leren van /met anderen*

Betrek je wel eens mensen bij je leervraag als je ergens tegenaan loopt bespreek je je leren wel eens?

Waarom wel / niet?

Van welke mensen leer je het meest? Omschrijf: veel /weinig contact, dezelfde / veel verschillende mensen / zelfde taken of juist anders?

Hoe zijn de mensen van wie je kunt leren te vinden/te bereiken? Wat bespreek je met deze mensen?

Wat kunnen mensen van jou leren? Wat doe je anders dan nieuwe vrijwilligers, waarin verschil je, wat maakt jou een expert? Heb je het gevoel je kennis ervaring over te kunnen dragen? Hoe werkt dat?

**Bijlage 3: Instrument – matrix dekking onderzoeksvragen door topiclijst**

Onderzoeksvraag	deelaspecten	vragen
Controlevariabelen	<b>Persoonskenmerken</b>	<b>Kan je kort iets vertellen over jezelf</b> Leeftijd Leef-/woonsituatie Bezigheden (werk/studie)
	<b>Opleidingskenmerken</b>	<b>Kan je kort iets vertellen over je opleiding of onderwijsloopbaan?</b> Welke opleidingen heb je gevolgd? Hoe heb je je onderwijstijd ervaren? Hoe is je ervaring met leren? Positief of negatief?
	<b>Kenmerken vrijwilligers verband</b>          <b>Motieven voor vrijwilligerswerk</b>	<b>Wat doe je momenteel bij Ixta Noa?</b> Gastdocent (middelbaar onderwijs) / Voorlichting (breed) / Ervaringsdeskundige / psychoeducatie / Groepsbegeleider / Inloopvrijwillige Zelfhulp online / emailondersteuning  <b>Betrokkenheid bij Ixta Noa</b> Wat zijn je taken? Hoe vaak ben je actief als vrijwilliger / hoe veel tijd besteedt aan je vrijwilligerswerk? Kan je wat vertellen over je loopbaan als vrijwilliger?  <b>Waarom ben je vrijwilliger geworden bij Ixta Noa?</b> Hoe en wanneer ben je bij Ixta Noa terecht gekomen? Wat was de aanleiding? Waarom ben je vrijwilliger geworden? Wat hoopte je dat het je zou brengen of dat het je op zou leveren?

Onderzoeksvraag	deelaspecten	vragen
1) Wordt er geleerd door vrijwilligers van Ixta Noa?	<i>Opbrengsten</i>	<p><b>Leer je veel als vrijwilliger?</b></p> <p><b>Wat heeft het doen van vrijwilligerswerk je opgeleverd?</b>  Ben je er door veranderd en kan je daar voorbeelden van geven?  Waar ben je trots op?  Als je geen vrijwilliger was geworden, wat was er dan anders geweest? Wat zou je gemist hebben?</p> <p><b>Wat leer je bij Ixta Noa?</b>  Wat heb je het afgelopen jaar geleerd? Kan je een paar voorbeelden noemen?  Zijn er dingen die je (ergens) anders niet zou hebben geleerd (bijv. op school / werk)?</p> <p><b>Wat heb je geleerd in je loopbaan als vrijwilliger?</b>  Kan je een aantal ervaring of momenten noemen die voor jou leerzaam zijn geweest?  Wat is je top drie aan leersucces van het afgelopen jaar?  Vergeleken met toen je begon als vrijwilliger, wat kan je nu beter / wat is er nu anders?  Wat doe je nu anders dan nieuwe vrijwilligers? Waarin ben jij een expert? → voorbeelden ?  Wat kunnen mensen van jou leren?  Wat doe je anders dan nieuwe vrijwilligers, waarin verschil je, wat maakt jou een expert?</p> <p><b>Training/intervisie</b>  Hoe belangrijk vindt je dit? Leer je hier veel van?  Wat heb je gehad aan de laatste intervisie? Wat zijn leerzame elementen (geweest)?  Wat heb je geleerd van de training? Was dat voldoende? Heb je ook iets gemist?  Hoe kijk je daar op terug? Wat heb je er van meegenomen/ geleerd?  Wat heb je niet tijdens, maar pas ná de training geleerd?</p>
2) Hoe vindt dit leren plaats?	<i>Motieven</i>	<p><b>Waarom wil je leren als vrijwilliger?</b>  Waarom wil je je (kunnen) ontwikkelen als vrijwilliger?  Wanneer heb je behoefte om iets te leren? Wanneer heb je het idee dat je kennis/ervaring nodig hebt?  Heb je het idee dat je nog meer kunt / wilt leren? Wat en waarom?</p>

<p><b>Leeractiviteiten / leerproces</b></p>	<p><b>Hoe denk je zelf dat die verandering komt?</b>  <b>Waardevolle leermomenten: waarvan leer je het meest?</b>  Waar heb je het meest van geleerd?  Waarom was dat waardevol / leerzaam?</p> <p><b>Hoe pak je leren aan?</b>  <i>Omgaan met lastige situaties</i>  Wat doe je als je een lastige situatie tegenkomt: hoe pak je dat aan?  Voorbeeld: omschrijf een lastige situatie, was dit een leer moment?  Hoe heb je dat aangepakt, hoe heb je dat opgelost?  Lukt het ook wel eens niet? Wat vindt je lastig? Hoe ga je hier mee om?</p> <p><i>Leren van alledaagse activiteiten</i>  Omschrijf alledaagse activiteit: hoe deed je dit toen je net vrijwilliger was, hoe doe je dit nu?  Hoe was de toepassing van wat je in de training geleerd hebt in de praktijk?</p> <p>Heb je het gevoel je kennis ervaring over te kunnen dragen? Hoe werkt dat?  Ben je bewust bezig met je ontwikkeling als vrijwilliger?  Vergeleken met toen je begon als vrijwilliger, wat kan je nu beter / wat is er nu anders?  Wat doe je nu anders dan nieuwe vrijwilligers? Waarin ben jij een expert? → voorbeelden ?</p> <p><b>Training/intervise</b>  Wat doe je aan coaching / intervisie binnen Ixta Noa?</p>
<p><b>Wat is de rol van sociale netwerken / relaties in dit leren?</b></p>	<p><b>Voorwaarden</b></p> <p><b>Hoe pak je leren aan</b>  Wat had je daar voor nodig? Wat droeg daar aan bij? Wat helpt je daar bij?</p> <p><b>Voorwaarden en ondersteuning van leren vanuit organisatie</b>  Wordt binnen Ixta Noa leren gestimuleerd? Is er de ruimte je te ontwikkelen?  Hoe zorgt Ixta Noa dat je kan leren en je kan ontwikkelen?  Wat heb je nodig (van Ixta Noa) om te kunnen leren? Bijvoorbeeld: steun, feedback, ondersteuning.</p> <p><b>Leren van en met anderen</b>  <i>Contact met netwerk</i>  Heb je regelmatig contact met andere vrijwilligers / medewerkers? Met wie, en waarom wel / niet?  Waar en wanneer ontmoet je deze mensen? (bijv. intervisie, dagelijks werk, informele borrels)  Betrek je wel eens mensen bij je leervraag als je ergens tegenaan loopt bespreek je je leren wel eens? Van welke mensen leer je het meest? Omschrijf: veel /weinig contact, dezelfde / veel verschillende mensen / zelfde taken of juist anders?</p>

