EVALUATIE
Huis van Ervaring
Montfoort

ARNE VAN HUIS
LESTER VAN DER PLUIJM

MAD IMPACT

COLOFON

MAD impact
research training consultancy
www.madimpact.nl

Amsterdam, 12.04.2021

INHOUD

INLEIDING **4**

ONDERZOEK **5**

THEORY OF CHANGE 5
ONDERZOEKSVRAGEN 8

RESULTATEN **9**

HET FUNDAMENT 9
CORONA 9
AFSTEMMEN PARTNERS 10
VRIJWILLIGERSONDERSTEUNING EN COÖRDINATIE 12
HUIDIGE ONDERDELEN 12
IN DE PIJPLIJN 17

WAT KAN BETER? **18**

HUISVESTING 18
VOLWAARDIGE BIBLIOTHEEK 18
COMMUNICATIE VANUIT DE GEMEENTE 20

CONCLUSIE **21**

IMPACT VOOR INWONERS 21
BIBLIOTHEEK ..... **FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.**
SAMENWERKEN 21

BIJLAGE 1 ..... **23**

TOELICHTING ONDERZOEKSACTIVITEITEN 23

INLEIDING

Op 28 oktober 2019 is door de gemeenteraad van Montfoort besloten tot de terugkeer van de bibliotheekvoorziening in de gemeente. In 2015 was de bibliotheekvoorziening uit Linschoten en Montfoort verdwenen vanwege aanhoudende financiële krapte op de begroting.

Om gehoor te geven aan het verzoek van de raad is de gemeente Montfoort een overeenkomst aangegaan met Bibliotheek Het Groene Hart en SWOM voor de oprichting van het *Huis van Ervaring*. In het Huis van Ervaring worden verschillende publieke voorzieningen gebundeld. Onderdeel van het Huis van Ervaring is ook een bibliotheek die voldoet aan de Wet openbare bibliotheekvoorziening (Wsob). Binnen deze wet worden vijf functies van de bibliotheek benoemd:

1. Kennis en informatie ter beschikking stellen
2. Ontwikkeling en educatie bieden
3. Lezen bevorderen en het laten kennismaken met literatuur
4. Ontmoeting en debat organiseren
5. Kennis laten maken met kunst en cultuur

In de overeenkomst wordt gesproken over het aanbod van het Huis van Ervaring dat nauw aansluit bij de behoeften van de inwoners van de gemeente Montfoort. Het moet voor inwoners een toekomstbestendige, laagdrempelige en vrij toegankelijke plek worden om te ontmoeten, te zijn, te leren, te ontwikkelen en kennis te delen. Daarnaast gaat het Huis van Ervaring ook over zingeving, over een bijdrage leveren aan de versterking van de gemeenschap.

In de huidige tijd ligt steeds meer nadruk op leren buiten de formele structuren van het onderwijs. Persoonlijke ontwikkeling en vernieuwing van kennis en competenties zijn van belang om volwaardig mee te doen in de snel veranderende maatschappij. Naast (digitale) geletterdheid spelen competenties als samenwerken, creativiteit, communiceren, probleemoplossend vermogen, kritisch denken en sociale en culturele vaardigheden een belangrijke rol. Het Huis van Ervaring neemt hierin het voortouw.

In het raadsbesluit is tevens opgenomen dat medio 2021 een evaluatie zal worden uitgevoerd met daarbij een voorstel voor de verdere financiering van het “Huis van Ervaring” na 2021. Voorliggende notitie is deze evaluatie.

ONDERZOEK

MAD impact is een onderzoeksbureau gespecialiseerd in vraagstukken rond impact. Impact gaat over mensen en verandering. De mensen die de verandering beogen en vaak (maar niet altijd) ook mensen die veranderen. De aanpak van de voorliggende evaluatie is een combinatie van enerzijds kwalitatief onderzoek, waarbij sleutelinformanten, stakeholders, vrijwilligers en mensen uit de doelgroep zijn geïnterviewd, en anderzijds kwantitatieve metingen uit bestaande databronnen waarmee we proberen de gevonden kwalitatieve data 'objectief' te staven en te beschrijven.

Theory of Change

Bij het impactonderzoek naar het Huis van Ervaring zijn we samen met projectmedewerkers van het Huis van Ervaring gestart met het opstellen van een Theory of Change op basis van de samenwerkingsovereenkomst tussen gemeente Montfoort, SWOM en Bibliotheek het Groene Hart. In de Theory of Change of verander theorie wordt de relatie tussen activiteiten en veronderstelde effecten en impact schematisch in beeld gebracht (zie Figuur 1).

De Theory of Change is te lezen van boven naar onder en van onder naar boven. In het eerste geval starten we met de het beoogde impactdoel van het Huis van Ervaring (geel) en gaan dan via voorliggende lange termijn doelen (oud roze) naar korte termijn doelen (licht roze) en uiteindelijk geplande of reeds gestarte activiteiten (groen).

Naast deze verticale vierdeling is er ook nog een horizontale vierdeling van domeinen waarop verwacht wordt impact te behalen:

- Taal
- Digitaal
- Rekenen
- Inspiratie

Deze indeling loopt door alle lagen van de Theory of Change heen. Daarmee wordt het makkelijker om de relatie tussen verschillende cellen te volgen. Bijvoorbeeld in het domein Taal is de meest linker kolom van de activiteiten bestemd voor taalondersteuning van kinderen van 0-4 jaar. Deze groep zien we ook weer terug in de korte termijn effecten en is in de lange termijn effecten opgegaan in een breder doel van bevorderen van leesplezier voor alle inwoners.

De Theory of Change is geen gefixeerde weerslag van een statische werkelijkheid maar een pragmatisch en veranderlijk instrument om inzicht te geven in de onderliggende ideeën en vooraannames om een project te starten. Het is ook helpend bij het formuleren van de in de volgende paragraaf genoemde onderzoeksvragen.

Figuur 1. Theory of Change

IMPACT	De inwoners van de gemeente Montfoort ontwikkelen zich en verbeteren hun maatschappelijke kansen					
Effecten lange termijn	**Taal**			**Digitaal**	**Rekenen**	**Inspiratie**
	Inwoners ervaren leesplezier	Gemeente Montfoort kent een leescultuur	Inwoners bezitten taalvaardigheid om volwaardig inzetbaar te zijn en zelfstandig te participeren in de samenleving	Inwoners bezitten digitale vaardigheden om volwaardig inzetbaar te zijn en zelfstandig te participeren in de samenleving	Inwoners bezitten rekenvaardigheid om volwaardig inzetbaar te zijn en zelfstandig te participeren in de samenleving	Inwoners ontwikkelen zich op nieuwe onderwerpen
	Inwoners gebruiken het Huis van Ervaring als (online) plek om te ontmoeten, te zijn, te leren, zich te ontwikkelen en kennis te delen					
	Voor inwoners is het Huis van Ervaring makkelijk bereikbaar, laagdrempelig en toegankelijk					
	Huis van Ervaring is het Montfoortse expertisecentrum inzake leren en ontwikkelen voor iedereen					
	Huis van Ervaring werkt met kwalitatief hoogwaardig personeel					
	Inwoners leveren een vrijwillige, zinvolle maatschappelijke bijdrage door het bevorderen van leren en ontwikkelen voor iedereen					
Effecten korte termijn	**Taal**			**Digitaal**	**Rekenen**	**Inspiratie**
	Binnen (taalarme) gezinnen wordt meer (voor)gelezen		Inwoners versterken hun taalvaardigheden	Inwoners versterken hun digitale competenties en vaardigheden	Inwoners versterken hun rekenvaardigheden	Inwoners komen in aanraking met kennis over nieuwe onderwerpen
	Kinderen (0-4 jaar) komen op de kinderopvang veelvuldig met lezen en boeken in aanraking	Kinderen (5-12 jaar) komen op school veelvuldig met lezen en boeken in aanraking.	De taalgroepen maken gebruik van de beschikbare materialen en deskundigheid vanuit het Taalhuis.			Bibliotheekleden weten hoe ze boeken moeten reserveren en waar ze deze kunnen afhalen.
	De boekencollecties in de kinderopvang en op scholen zijn aantrekkelijk en hebben voldoende omvang voor school en evt thuis		Partners werken intensief samen met het Huis van Ervaring en verwijzen warm door			
	Medewerkers en vrijwilligers van het Huis van Ervaring herkennen lage basisvaardigheden (taal, digitaal, rekenen)					
	Vrijwilligers voelen zich ondersteund en verbonden met hun werkplek en zijn toegerust voor de uitvoering van hun taak					
	Inwoners kennen het aanbod van het Huis van Ervaring					

	Taal			Digitaal	Rekenen	Inspiratie
Activiteiten	Boekstart collectie en programma kinderopvang (0-4 jaar)	Taalvisite collectie en programma (2,5-12 jaar)	Maatwerk (1-op-1) ondersteuning	Maatwerk (1-op-1) ondersteuning	Maatwerk (1-op-1) ondersteuning	Lezingen
	Voorleesactiviteiten i.c.m. collectie 0-4 jaar	Aanbod scholen vanuit de brochure Primair Onderwijs	Taalgroep(en)	Internetcomputers met oefenprogramma's	Formulierenhulp	(Digitale) workshops
		Deskundigheidsbevordering ouders en professionals	Inloopspreekuur Taal	Inloopspreekuur Digitaal	Inloopspreekuur Rekenen	Koffiemomenten met bespreking actualiteit
		Inzet leesconsulent	Meeleesgroep Montfoort	Digicafe	Ondersteuning bij belastingaangifte	Interculturele contactgroep
			NT1 en NT2 collectie, Taalvisite collecties, themacollecties, boekspots	Cursussen digitale vaardigheden		Verhalentafel, levensboek
	Boekafhaalpunten in Linschoten en Montfoort.					
	Internetcomputers met oefenprogramma's					
	Bibliotheekleden toegang tot digitale aanbod van e-books, luisterboeken en de kennisbank met online cursussen, digitale kranten, tijdschriften en artikelen.					
	Ondersteuning van vrijwilligers (re-integratietrajecten) met materialen en online programma's voor een deskundige begeleiding					

Onderzoeksvragen

Het Huis van Ervaring beoogt de persoonlijke ontwikkeling te stimuleren en de maatschappelijke kansen te vergroten van de inwoners van Montfoort. Maar gebeurt dat in de praktijk ook echt? Om dat te achterhalen heeft MAD impact een projectevaluatie uitgevoerd met de volgende hoofdvraag:

> *In hoeverre draagt het Huis van Ervaring bij aan het vergroten van maatschappelijke kansen en de persoonlijke ontwikkeling van inwoners van de gemeente Montfoort?*

Naast deze hoofdvraag zal het onderzoek ook de volgende deelvragen trachten te beantwoorden:

1) *In hoeverre draagt het Huis van Ervaring bij het aan het vergroten van leesplezier, de leescultuur en betere taalvaardigheid onder kinderen tot 12 jaar in de gemeente Montfoort?*

2) *In hoeverre draagt het Huis van Ervaring bij aan het versterken van de taalvaardigheden, rekenvaardigheden en digitale vaardigheden van kwetsbare volwassenen binnen de gemeente Montfoort?*

3) *In hoeverre biedt het Huis van Ervaring voor inwoners van Montfoort de mogelijkheid een zinvolle maatschappelijke bijdrage te leveren?*

In Bijlage 1 Wordt een toelichting gegeven bij de uitgevoerde onderzoeksactiviteiten.

RESULTATEN

Het fundament

Na het raadsbesluit in oktober 2019 zijn de gemeente Montfoort, Bibliotheek Het Groene Hart en SWOM met elkaar rond de tafel gegaan om de richtlijnen die door de gemeenteraad waren meegegeven te concretiseren. Dit resulteerde in de samenwerkingsovereenkomst voor de opzet van het Huis van Ervaring waarin activiteiten van augustus 2020 tot 31 december 2021 staan beschreven. De focus voor het Huis van Ervaring ligt voor deze periode op de maatschappelijke en educatieve functies. Deze overeenkomst is in september 2020 met de gemeenteraad gedeeld.
Per 1 oktober 2020 en 1 december 2020 heeft het Huis van Ervaring de beschikking gekregen over respectievelijk een ruimte in het DoeMeeHuis in Montfoort en een ruimte in de Brede Vaart in Linschoten.
In de negen maanden tot 1 april 2021 waarin het Huis van Ervaring formeel draait, is een groot deel van de inzet van SWOM en de Bibliotheek het Groene Hart gericht geweest op het vormgeven en stroomlijnen van de fundamenten van het Huis van Ervaring. Denk daarbij aan het rondmaken van praktische zaken als de huurcontracten, het inrichten van de ruimtes, het leggen van contacten binnen het lokale netwerk, opzetten van trainingen, het ontwikkelen van de website (www.huisvanervaring.nl) et cetera.
Beide partners kenden een verschillende startsituatie. De SWOM had in de gemeente Montfoort een lopende operatie terwijl Bibliotheek Het Groene Hart deze nog volledig van de grond heeft moeten tillen. Ook de organisatiecultuur van beide partners bleek verschillend. Maar de SWOM en Bibliotheek Het Groene Hart verstaan elkaar nu goed. Ze weten elkaar te vinden, ook als ze er op een andere manier naar kijken. Vooruitlopend op de overeenkomst met de gemeente is het Huis van Ervaring in juni 2020 gestart.

Corona

In juni 2020 is de start van het Huis van Ervaring bij de lokale pers onder de aandacht gebracht. Helaas heeft sinds dat moment Corona veel roet in het eten gegooid. Bestaande activiteiten zoals de Verhalentafel staan al ruim een jaar on hold. Ook nieuwe publieksactiviteiten hebben niet tot nauwelijks kunnen starten en de toegankelijkheid van het Huis van Ervaring is de hele eerste negen maanden ernstig beperkt geweest (zie Tabel 1).

Marie-José Hermans (directeur SWOM) zegt hierover: “*Ik denk dat het op dit moment heel goed gaat met Het Huis van Ervaring binnen de beperkingen die er zijn, lees Corona. Ik heb echt het idee dat we staan te trappelen tot we van start kunnen gaan.”*

Tabel 1. Overzicht beperkingen Huis van Ervaring door Corona

Periode	Beperking
jun 2020	Afhaalbieb
jul - ½ okt 2020	Afhaalbieb / spreekuren alleen op afspraak
½ okt - nov 2020	Gesloten
nov - ½ dec 2020	Afhaalbieb / spreekuren alleen op afspraak
½ dec 2020 - mrt 2021	Afhaalbieb
mrt - apr 2021	Afhaalbieb / spreekuren alleen op afspraak

Afstemmen partners

In de eerste periode na de formele start van het Huis van Ervaring is door medewerkers contact gezocht met lokale partners zoals kinderopvang en basisscholen voor de doelgroep 0-12 jaar. Voor de doelgroep volwassenen heeft de consulent basisvaardigheden van het Huis van Ervaring een verkenning gemaakt van de werkzaamheden van de verschillende partijen die in de gemeente Montfoort betrokken zijn bij taalvaardigheid. Medewerkers en vrijwilligers vanuit de SWOM, Bibliotheek het Groene Hart, vluchtelingenwerk en WegWijs zijn samengekomen om hun werk op elkaar af te stemmen en te zoeken naar mogelijkheden voor synergie en kruisbestuiving. Maar ook andere partners zijn uitgenodigd hun activiteiten onder te brengen bij het Huis van Ervaring. Het idee is om vanuit het netwerk de maatschappelijke vraagstukken rond taal, digitaal en rekenen beter aan te kunnen pakken. Maar ook andere initiatieven op het vlak van kennis en ontwikkeling goed aan te laten sluiten bij de vragen vanuit bewoners.

Marlies Oudijk (Teamleider Vluchtelingenwerk) zegt over het afstemmen: "*Wie doet nou precies wat? Kunnen we bij het werven van vrijwilligers en het scholingsaanbod meer samenwerken? Mensen kunnen prima naar een Taalgroep naast een Taalmaatje. Zo sluiten we inhoudelijk beter op elkaar aan. Afstemming op het vlak van taal is belangrijk*"
"*Taalmaatjes weten dat ze op de plank van het taalhuis materiaal vinden waarmee ze iets kunnen richting hun cliënt. Wij zouden onze collectie daar ook kunnen neerzetten.*"

Ingrid Kautz (Voorvrouw WegWijs) zegt over het Huis van Ervaring: "*Wij passen daar als aanbieder van taallessen voor mensen met een buitenlandse achtergrond goed in. Naast de ruimte die gebruikt kan worden is ook toegang tot hoogwaardig lesmateriaal en computers een belangrijke meerwaarde voor de nieuwe samenwerking.*"

Partner: WegWijs
Stichting WegWijs wordt gerund door vrijwilligers en biedt sinds 2016 activiteiten voor nieuwe Nederlanders, zoals gezamenlijke maaltijden, fietslessen voor vrouwen, taallessen voor vrouwen, taallessen voor mannen, leer en spelmiddag en huiswerkbegeleiding. De meeste mensen die meedoen bij WegWijs hebben de inburgeringscursus al achter de rug en willen hun taalbeheersing verbeteren. De voertaal is altijd Nederlands.

Partner: Vluchtelingenwerk
Vluchtelingenwerk zorgt ervoor dat statushouders die nieuw zijn in de gemeente Montfoort een goede start maken. Dat doen ze voor het grootste deel met 45 vrijwilligers (Taalmaatjes en maatschappelijk begeleiders) die mensen wegwijs maken in de gemeente. Ze helpen met allerlei hand en span diensten, zoals fietsen opknappen, internet installeren, de laptop gebruiksklaar maken et cetera. Maar ze gaan bijvoorbeeld ook mee naar FermWerk voor het vinden van een baan of naar SWOM voor het regelen van sport voor de kinderen. Als een situatie met een statushouder te ingewikkeld wordt verwijzen ze door naar maatschappelijk werk. Vluchtelingenwerk krijgt jaarlijks subsidie van de gemeente. Het kantoor van Vluchtelingenwerk zit ook in het huis van Montfoort.

Partner: Gereformeerde kerken
In mei 2019 hebben de samenwerkende gereformeerde kerken van Montfoort in overleg met de wethouder aangegeven iets voor de inwoners van Montfoort te willen betekenen. Die kerken zien dat er een kloof bestaat tussen de kerk en burgerlijke gemeente. Om die kloof te dichten reiken de kerken een helpende hand aan alle inwoners van de gemeente Montfoort. Toen bleek dat de gemeente bezig was met de ontwikkeling van het Huis van Ervaring, besloten de kerken binnen deze constellatie bijeenkomsten te gaan organiseren met ontmoetingen en een maaltijd voor ouderen, eenzame burgers en mensen met een rugzakje. Af en toe zal er ook een spreker worden uitgenodigd rond het thema zingeving. De plannen zijn klaar en de kerken kunnen van start, zodra de Coronamaatregelen dat toelaten. Eventuele onkosten betalen de kerken zelf.

Partner: Kinderopvang en Basisscholen
Als het gaat om taalondersteuning voor de jeugd werkt het Huis van Ervaring voornamelijk via de kanalen van haar partnerorganisaties in de gemeente. Zowel op de kinderopvang als op de basisscholen worden daarvoor boekencollecties aangevuld en geactualiseerd, vrijwilligers en professionals getraind en waar nodig inhoudelijke programma's geboden om lezen en taalvaardigheid bij de jongste inwoners te stimuleren.

Vrijwilligersondersteuning en coördinatie

Een groot deel van de dienstverlening binnen het Huis van Ervaring wordt door vrijwilligers bemenst. Scholing, intervisie en optimale plaatsing van vrijwilligers wordt centraal gecoördineerd door de coördinator basisvaardigheden. Inmiddels hebben 14 vrijwilligers zich aangemeld en zodra het mogelijk is, wordt gestart met het inwerken en het inzetten van deze mensen op de verschillende functies. Uiteindelijk zullen er bij het Huis van Ervaring rond de vijftig vrijwilligers nodig zijn.
Er is een breed aanbod van cursussen en scholing voor vrijwilligers beschikbaar in het Huis van Ervaring. De ontwikkeling van een gemeenschappelijk vrijwilligersbeleid, inclusief werving, binding en deskundigheidsbevordering ziet Ingrid Kautz (Voorvrouw WegWijs) als belangrijke steun in de rug.

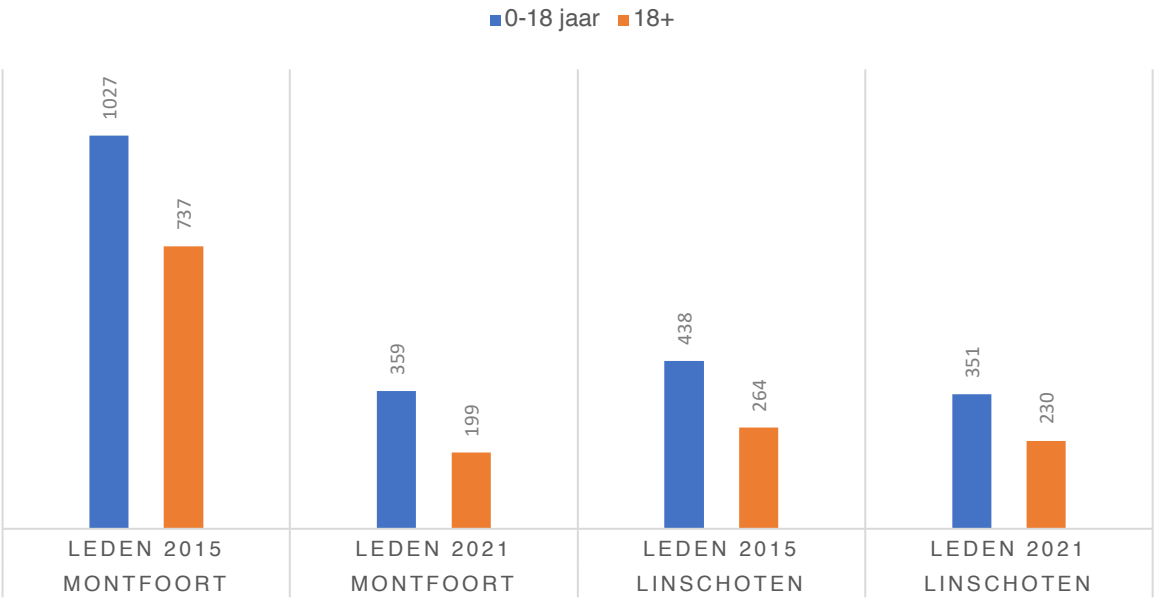
Huidige onderdelen

In het Huis van Ervaring zijn op dit moment al een aantal onderdelen operationeel. Deze zullen hieronder verder worden toegelicht.

Operationele onderdelen van het Huis van Ervaring
• AfhaalBieb • Boekspot • Boekstart • Collectieverrijking schoolbieb • Taalhuis • Taalmaatjes • Formulierenhulp • Digicafé

AfhaalBieb en Boekspot
De sluiting van de bibliotheek in de gemeente Montfoort heeft het aantal leden van de bieb vooral op de locatie Montfoort dramatisch doen afnemen in de periode 2015 – 2021, tweederde van de leden zijn verdampt. Dat is goed te zien in onderstaand figuur 2. In Linschoten is het aantal leden minder dramatisch teruggelopen en is slechts een kwart van de leden verdwenen. Welllicht dat hier de nabijheid van de bibliotheek in Woerden meespeelt.

Figuur 2. Aantal leden van 0-18 jaar en 18+ jaar woonachtig in Linschoten en Montfoort in januari 2015 en januari 2021 van Bibliotheek het Groene Hart



De Boekspot is in Montfoort ontstaan bij afwezigheid van de bibliotheek. Het is een groot boekenruilpunt waar je tweedehands boeken kan achterlaten en gratis boeken kan meenemen om thuis te lezen. Vrijwilligers ordenen de achtergelaten boeken. Maar hoeveel boeken daar van eigenaar wisselen wordt niet bijgehouden.

Boekstart & Ondersteuning basisscholen
Voor het vergroten van leesplezier en taalvaardigheid bij kinderen tot en met twaalf jaar werkt het Huis van Ervaring vooral samen met partners in de kinderopvang en het basisonderwijs. In de kinderopvang worden pedagogisch medewerkers geschoold en worden de opvanglocaties met Boekstart voorzien van boeken, materialen en budgetten. Met basisscholen is door het Huis van Ervaring contact gelegd over het verbeteren van de schoolcollecties, het beschikbaar stellen van schoolcollecties voor thuis en de inzet van een leesconsulent die ondersteunt met activiteiten rondom leesbevordering. Zowel de kinderopvang als de basisscholen weten waar ze taalarme gezinnen kunnen aanmelden voor deelname aan Taalvisite.

Anja Boot (Locatiemanager van Koko Lindschoten) heeft een peutergroep en een BSO met 180 kinderen. Op de peutergroep gebruiken ze de Boekstart. Daardoor hebben ze mooie boekenrekjes waar peuters zelf boekjes kunnen pakken. In een andere kast staan boeken die leidsters kunnen voorlezen. Boeken sneuvelen regelmatig. Anja vertelt: "*Naast dat we via marktplaats nieuwe boeken aanschaffen helpt het jaarlijkse budget van de Boekstart enorm. Ons personeel wordt binnen Boekstart opgeleid. Dat geeft heel veel meerwaarde.*" "*Lezen is altijd een onderwerp op de opvang. Maar de koppeling met de bieb was er een tijdje niet, dat*

was jammer." "*We hebben binnen de organisatie nu ook een biebpas aangeschaft om rondom thema's boeken te vinden. Hoe leuk is het als je met kinderen naar de bieb gaat en ouders daar ook van doordrongen raken?"*

De twee schooldirecteuren die we spraken Paula van den Born (Timotheusschool) en Wilbert Hoepel (Het Kompas) zijn zeer te spreken over de ondersteuning vanuit het Huis van Ervaring. Wilbert: "*We worden bevraagd naar wat we nodig hebben.*" Door Paula wordt direct beschreven hoe blij kinderen zijn om in de door het Huis van Ervaring aangevulde en beheerde schoolbieb te komen (die haar school deelt met een andere basisschool): "*Kinderen worden echt ontvangen in de bieb. Je voelt meteen hoe fijn het is om daar te komen.*"
Wilbert benadrukt dat hij te spreken is over de lesprogramma's rond lezen die worden aangeboden vanuit het Huis van Ervaring: "*De programma's zijn echt heel erg waardevol. We doen bijvoorbeeld mee met de debatwedstrijd, dat is heel erg leuk voor kinderen, goed voor de woordenschat en taalvaardigheid. Het zoeken in de bibliotheek, gebruik maken van naslagwerken, dat kan de school niet zelf oppakken.*" Verder is het mogelijk voor kinderen, door ondersteuning van het Huis van Ervaring, om vanuit de schoolbieb van het Kompas een boek ook mee naar huis te nemen om thuis verder te lezen. Dat gebeurt veel, vertelt Wilbert. Het aantal scholen dat boeken uit de schoolbieb mee naar huis laat nemen is de afgelopen negen maanden gestegen van één naar vier.
Daarnaast is Het Huis van Ervaring bezig met de ontwikkeling van Taalvisite in de gemeente Montfoort. Bij Taalvisite komt een vrijwilliger (voor)lezen met kinderen (2-12 jaar) in gezinnen waar ouders minder vaardig zijn met de Nederlandse taal. Door Corona is dit aanbod nog niet volledig uitgerold, maar er zijn inmiddels vier taalarme gezinnen aangemeld voor deelname die gematcht worden met een Taalvisitevrijwilliger. Stichting WegWijs biedt als partner huiswerk ondersteuning en begeleiding voor kinderen van nieuwe Nederlanders.

Taalhuis
In oktober is het inloopspreekuur geopend van het Taalhuis, onderdeel van het Huis van Ervaring, voor mensen die hun taalvaardigheden, digitale vaardigheden en rekenvaardigheden willen verbeteren. In Montfoort is 8% van de bevolking laaggeletterd (Inzicht.nl). Dat komt neer op een potentiele doelgroep van ruim 1.100 inwoners. Onder supervisie van de consulent basisvaardigheden worden laaggeletterde inwoners, oorspronkelijke Nederlanders en nieuwe Nederlanders, ondersteund. Bij de intake wordt gekeken op welk niveau beheersing van de Nederlandse taal aanwezig is. Daarna volgt bemiddeling naar de volgende stap om door te leren. "*Steeds is er aandacht voor de onderliggende sociale verbinding en de omgang met schaamte*", zegt Els van Steenbeek (consulent basisvaardigheden, Bibliotheek het Groene Hart). "*Ik vind het het fijnst om met iemand te kunnen sparren over wat iemand kan doen om verder te komen met taal, rekenen of digitale vaardigheden. Mensen actief krijgen om iets te durven gaan doen.*"
Dat "durven doen" kan gaan over beter leren lezen of schrijven maar ook over het vergroten van de woordenschat of spraakvaardigheid, allemaal afhankelijk van iemands leerervaring

en achtergrond. Zo is er bijvoorbeeld, samen met het DoeMeeHuis, een meeleesgroep gestart waar inmiddels zes mensen aan deelnemen.
Als iemand meer gebaat is bij één op één begeleiding dan wordt er door de consulent basisvaardigheden gezocht naar een Taalmaatje, waarbij de vrijwilliger wordt geïnformeerd hoe met deze persoon het beste kan worden gewerkt, inclusief bijhorende materialen. Denk daarbij aan materiaal specifiek voor het versterken van lezen en schrijven, ontwikkeld door Stichting Lezen en Schrijven, of materiaal als *Spreektaal* gericht op anderstaligen die Nederlands willen leren. Hoewel steeds meer mensen het Taalspreekuur weten te vinden is de inloop door Corona nog zeer beperkt.

Vrijwilliger Taalmaatje: Maartje van de Bosch
Ik ben nu met pensioen. Voorheen was ik Informatiespecialist en Communicatiemedewerker. Mijn hobby's zijn schrijven en dichten. Taal is mijn passie. Ik vind het contact met mensen heel erg leuk. Ik merk dat het me energie geeft als dingen lukken, als je iemand vooruit kan helpen in het leven. Taalmaatje voelt dan ook als een passende rol voor mij. *Voor ik startte als Taalmaatje heb ik bij de bibliotheek Utrecht een hele goede cursus gevolgd van vier dagdelen. De bedoeling van een Taalmaatje is om iemand vertrouwd te laten raken met de Nederlandse taal en zo zijn of haar taalvaardigheid te verbeteren. Dat kan zijn voor mensen met Nederlands als tweede taal of voor mensen met laaggeletterdheid.* *Als Taalmaatje moest ik mijn verwachtingen wel behoorlijk bijstellen. De taalontwikkeling van mijn deelnemer liep minder hard dan ik had gedacht. Maar het persoonlijk contact was voor haar heel erg belangrijk. Ze voelde zich eenzaam.* *Haar woordenschat is nu groter en ze begrijpt bijna alles, maar zichzelf duidelijk maken blijft moeilijk, ook al durft ze meer. Door Corona liep het ook wat minder soepel. Ik bel nu veel met haar. Dat was in het begin best moeilijk. Ze leest met haar dochter van acht mee. Ik neem af en toe boeken mee om te lezen.* *Ik heb ook bijeenkomsten gehad met andere Taalmaatjes, zodat we van elkaar konden leren. We hebben een kerstborrel met alle vrijwilligers samen en dan spreek je elkaar ook. Daar ken ik een aantal mensen van. Af en toe neemt het Huis van Ervaring contact met mij op om te horen hoe het gaat. Als er vragen zijn kan ik altijd met Els* [Coördinator basisvaardigheden HvE, ondz.] *bellen.*

Digicafé
In het Digicafé kun je onder begeleiding van twee deskundigen, Kees en John, elke woensdag van 10:00 tot 12:00 uur oefenen en je digitale vragen stellen over je laptop, tablet of smartphone. Ze helpen nu in tijden van Corona vier tot vijf mensen per week.

Vrijwilliger Digicafé: John Verhoeven
Ik ben 73 jaar en woon sinds vier jaar in Montfoort. Ik ben al 30 of 40 jaar met computers bezig. Dus toen ik hier kwam wonen leek het me een goed plan om een Digicafé op te zetten. Ik kon me voorstellen dat er behoefte was aan ondersteuning op digitaal vlak. Kees is meer de Apple-man, ik meer Windows. We doen software, internet, telefoons. Het is mooi als je iemand kan helpen van [digitale vaardigheid van, ondz] *3 op een schaal van 100 naar 60. Als we problemen tegenkomen die wij niet kunnen verhelpen dan verwijzen we door naar de SWOM.* *We draaiden mee in het DoeMeeHuis, een soort buurthuis. Het Digicafé had best wat naamsbekendheid opgebouwd maar het aantal bezoekers is door Corona ingezakt. Nu moeten mensen bellen om een afspraak te maken. De vaste klanten die normaal inlopen zijn nu ingeroosterd. Als het weer kan willen we ook cursussen gaan geven.*

Gebruiker Digicafé: Gert van de Linden
Ik ben bijna 82 jaar en bijna 60 jaar getrouwd met Riet. We hebben drie kinderen en zes kleinkinderen. Ik heb dertig jaar getimmerd en daarna tien jaar in het bejaardenhuis gewerkt als technisch medewerker. Ik heb een grote tuin, timmer nog steeds, maak lange wandelingen en hou van fietsen en lekker eten. *Als ik met mijn computer omhoog zit dan ga ik langs bij het Digicafé. Die jongens van Digicafé vinden voor elk probleem een oplossing. Ik ben ook lid van SeniorWeb maar dat duurt vaak lang. Bij SeniorWeb volg je een cursus in Woerden maar dan ben je met meer mensen. Ik vind het Digicafé echt veel laagdrempeliger. Bij de jongens van het Digicafé loop ik zo langs. Ik ben de afgelopen jaren heel veel verder gekomen met bijvoorbeeld foto's overzetten en foto's corrigeren. Ze hebben wandelprogramma's op mijn computer gezet. Ze hebben me digitaal betalen geleerd. Beeldbellen doe ik met mijn kinderen. Maar ook als er fouten in mijn computer zitten lossen ze dat voor mij op. Zonder het Digicafé was het veel minder makkelijk geweest.*

Formulierenhulp

De formulierenhulp is een team van zes mensen die wekelijks op donderdag van 10:00-12:00 uur een spreekuur bemensen. Ook nu in tijden van Corona loopt het spreekuur door op afspraak. De formulierenhulp helpt mensen die het lastig vinden om formulieren te lezen of in te vullen. Dat kan een aanvraag voor subsidie of bijzondere bijstand zijn of over verzekeringszaken of belastingformulieren gaan.

Vrijwilliger Formulierenhulp: Henk Bezuijen
Ik ben 72 jaar en gepensioneerd en getrouwd, heb twee dochters en een moestuin. Voorheen werkte ik bij de Kasbank als hoofd opleidingen. De Kasbank is een beleggingsbank. Eigenlijk ben ik mijn hele leven lang al vrijwilliger, zo verzorg ik, naast mijn werk bij de formulierenhulp, al tien jaar met mijn vrouw de mantelzorglunch. *Ik ga eens in de twee weken langs om de formulieren door te nemen bij een gezin. Dan krijg je te maken met veel meer zaken, bijvoorbeeld verlenging van een verblijfsvergunning of afspraken maken met de huisarts.* *Ik denk dat mensen vaak heel dankbaar zijn doordat mensen heel goed geholpen zijn. En de kosten blijven lager als je op laagdrempelig niveau dingen voorkomt.*

In de pijplijn

De basis van het Huis van Ervaring staat en het netwerk wordt verder uitgebouwd. Wanneer de coronamaatregelen het toelaten zal de dienstverlening worden opgeschaald. Op het vlak van de publiekscampagne staat het nodige in de steigers. Er moet nog een officiële publieke opening van het Huis van Ervaring plaatsvinden. Een groot aantal vrijwilligers en partners benoemt ook deze meerwaarde van het Huis van Ervaring. Ze hopen meer mensen te bereiken wanneer de krachten op het gebied van de PR straks na Corona worden gebundeld.

Activiteiten voor volwassenen op het gebied van persoonlijke ontwikkeling, kennis deling, ontmoeting en zingeving staan klaar om te starten. Daarnaast hebben nieuwe partners zich reeds gemeld. Marie-José Hermans (directeur SWOM): "*Wij willen zo'n aantrekkelijk programma bieden dat mensen bij het Huis van Ervaring binnenlopen. Ik heb voor ogen dat er lezingen komen over bijvoorbeeld de lokale verkiezingen volgend jaar. Waarbij vragen aan de orde kunnen komen als: Wat is het belang van democratie? Fake news, hoe werkt dat?"*

In de praktijk is er op dit moment nog geen operationele vraagbalie in het Huis van Ervaring maar die moet er wel op korte termijn komen. Het Huis van Ervaring wil een laagdrempelige plek zijn waar mensen naar binnen kunnen lopen en waar goed opgeleide vrijwilligers en professionals signaleren wat er écht nodig is. Wat is de vraag achter de vraag en hoe zou het Huis van Ervaring hierin kunnen ondersteunen?

Merit van Breukelen (projectleider HvE): "*Als je kijkt wat er nu is dan zouden we heel snel kunnen opschalen. In drie maanden zouden we alles hebben staan. Ik denk dat we daarna nog wel een jaar nodig hebben om te laten zien wat we structureel kunnen bijdragen.*"

Tegelijkertijd wordt verder gewerkt aan de vergroting van deskundigheid van betrokken professionals en vrijwilligers, bijvoorbeeld bij het herkennen en doorverwijzen van lage taal, digitale en rekenvaardigheden.

Vanuit basisscholen zegt Paula van den Bom: "*Ik hoop dat er veel meer mogelijk wordt op het vlak van bijvoorbeeld, burgerschap. Als er vanuit het Huis van Ervaring iets met vluchtelingen kan dan zien wij dat heel erg zitten.*" Wilbert Hoepel vult aan: "*We zoeken naar netwerkverbreding voor docenten en leerlingen. We hebben geen multiculturele school maar het zou mooi zijn als ze via het Huis van Ervaring in aanraking komen met anderen.*"

WAT KAN BETER?

Huisvesting

De huisvesting op de locatie Montfoort is niet voor alle functies en activiteiten die gepland staan in het Huis van Ervaring geschikt. Een aantal respondenten dat we spraken over het Huis van Ervaring geeft aan dat de huisvesting op de locatie Montfoort op z'n zachtst gezegd suboptimaal en voor een enkeling totaal ontoereikend is.
Dat ligt enerzijds aan de omvang van de ruimte. Ingrid Kautz (Voorvrouw WegWijs) zegt hierover: "*De huidige locatie van het Huis van Ervaring is voor de vrouwengroep niet groot genoeg."* Jantine Jansen (manager publieke dienstverlening, BHGH): "*De ruimte in Montfoort vind ik gewoon te klein."* Dominee Simons (Gereformeerde kerk): "*De ruimte die er nu is, is veel te klein. In die ruimte kan zingeving geen plek krijgen.*" Merit van Breukelen (projectleider Huis van Ervaring): "*Meerdere functies tegelijkertijd in de locatie Montfoort is op dit moment onhaalbaar. De functies zitten te dicht op elkaar. We hebben ook echt aangegeven dat we meer ruimte nodig hebben maar de gemeente is daarin de doorslaggevende partner.*"
Anderzijds is de ruimte van het Huis van Ervaring in Montfoort voor nieuwe bezoekers lastig te onderscheiden van het in dezelfde ruimte gevestigde DoeMeeHuis. Jantine Jansen: "*Dat het DoeMeeHuis en het Huis van Ervaring door elkaar heen lopen komt op mij rommelig over.*" Een andere respondent zegt: "*Het blijft lastig om hier naar binnen te stappen. Het DoeMeeHuis is eigenlijk voor maatschappelijk kwetsbaren en daar willen mensen niet mee geassocieerd worden.*"
Marie-José Hermans zet hier een andere visie tegenover: "*Welzijn is verbinden, uitnodigen en elkaar leren kennen. Je wilt elkaar kennen en minder van elkaar vinden. Dan is het juist logisch dat het DoeMeeHuis en het Huis van Ervaring bij elkaar zitten. Je kunt je ogen niet sluiten voor de kwetsbare burger.*"
Merit van Breukelen: "*Als je huisvesting vooral het stempel welzijn kent dan herkennen mensen zich wellicht minder makkelijk in het aanbod. Welzijn en bibliotheek opereren op een andere manier en kennen een andere doelgroep." "Het uitgangspunt moet zijn dat iedereen zich welkom voelt."*

Volwaardige bibliotheek

Onderdeel van het Huis van Ervaring is ook een bibliotheek die voldoet aan de Wet openbare bibliotheekvoorziening (Wsob). Binnen deze wet worden vijf functies van de bibliotheek benoemd:

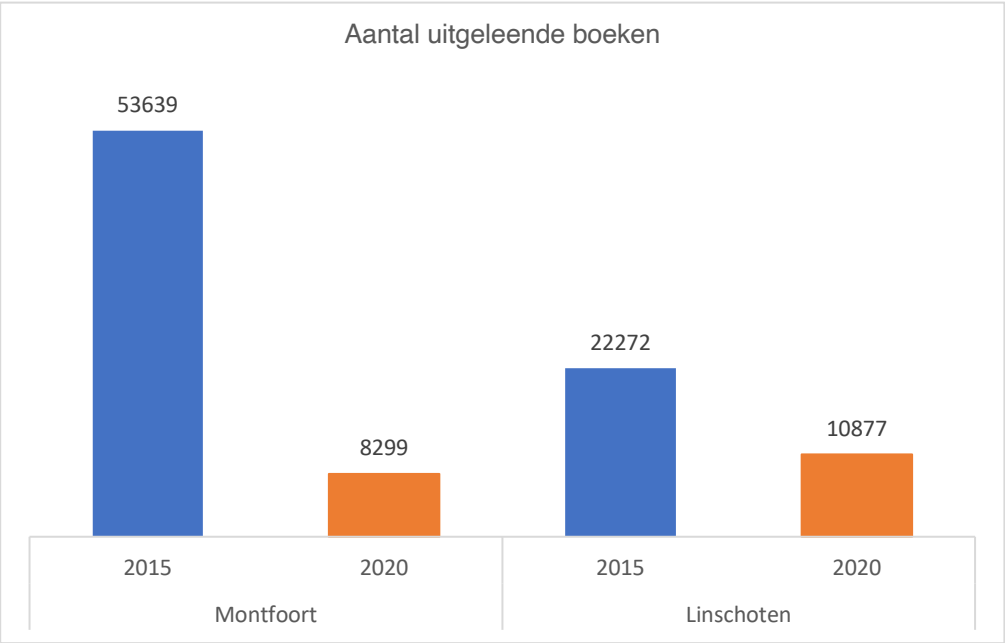
1. Kennis en informatie ter beschikking stellen
2. Ontwikkeling en educatie bieden
3. Lezen bevorderen en het laten kennismaken met literatuur
4. Ontmoeting en debat organiseren
5. Kennis laten maken met kunst en cultuur

Op het moment van schrijven van deze evaluatie zijn door Corona alle vijf functies lastig te vervullen. Belangrijk is echter hier te noemen dat een eigen boekencollectie geen onderdeel is van het Huis van Ervaring.

De terugkeer van een bibliotheek inclusief collectie in Montfoort vraagt om structurele investerings- en exploitatiemiddelen voor de periode voor én na 2021. Deze middelen zijn (tot op heden) niet door de gemeente beschikbaar gesteld. Daarmee is de opbouw van een bibliotheekcollectie in deze fase van het Huis van Ervaring niet mogelijk.

Verschillende respondenten geven aan dat een boekenafhaalpunt echter niet hetzelfde is als een bibliotheek. Als we kijken naar het verschil in aantal geleende boeken vanuit beide locaties dan is de terugloop tussen 2015 en 2020 nog een stuk dramatischer dan de terugloop in leden (zie figuur 3). In Montfoort is nog slechts een krappe 15% van het aantal uitgeleende boeken uit 2015 over in 2020 en in Linschoten nog slechts een krappe 50%. Landelijke cijfers zijn nog niet beschikbaar over uitleen in 2020 maar andere bibliotheken in de regio laten eveneens een halvering van de uitleen zien. Dit hangt naar alle waarschijnlijkheid samen met de uitbraak van Corona.
Positief is dat de afgelopen negen maanden een gestage toename laten zien in het gebruik van de afhaalbieb, maar het totaal aantal boeken (ca 600) en gebruikers (ca 100) blijft erg laag vergeleken met eerdere cijfers.

Figuur 3. Aantal uitgeleende boeken per jaar in 2015 en 2020 van Bibliotheek het Groene Hart voor inwoners uit Montfoort en Linschoten



Ingrid Kautz (voorvrouw WegWijs): "*Een volwaardig functionerende bibliotheek is voor de doelgroep van WegWijs belangrijk, zeker voor kinderen van nieuwe Nederlanders. De AfhaalBieb is voor velen toch een te hoge drempel.*"
Jantine Jansen (bibliotheek HGH): "*Ik mis de functies van de jeugdbieb in het Huis van Ervaring. Voorleesochtenden, ouder voorlichting, computerlessen voor jonge kinderen, schrijversbezoeken. Lezen is de basis voor alle functioneren in volwassenheid.*"

Communicatie vanuit de gemeente

Tot slot komt naar voren dat de gemeente soms onduidelijk communiceert ten aanzien van de ontwikkeling en continuïteit van het Huis van Ervaring. Dominee Simons zegt daarover: "*Ik mis helderheid over wat we kunnen verwachten. Het is mij niet duidelijk wat hier nu gaat gebeuren. Plannen worden steeds veranderd. Ik geef de communicatie vanuit de gemeente een onvoldoende.*"

CONCLUSIE

Impact voor inwoners

Op dit moment draagt het Huis van Ervaring beperkt bij aan het vergroten van maatschappelijke kansen en de persoonlijke ontwikkeling van inwoners van de gemeente Montfoort. Het Huis van Ervaring biedt op dit moment ook weinig mogelijkheden om als vrijwilliger een bijdrage te leveren aan de lokale samenleving. Dat komt doordat door de Covid-19 maatregelen de publieksactiviteiten van het Huis van Ervaring *on hold* zijn gezet.

Voor kinderen van 0-12 heeft het Huis van Ervaring wel de eerste successen geboekt. Het versterken van de boekencollecties in de kinderopvang en op basisscholen, de mogelijkheid om boeken uit school mee naar huis te nemen en de ondersteunende taalprogramma's blijken voor kinderen belangrijk en dragen bij aan het vergroten van leesplezier en betere taalvaardigheid onder kinderen tot en met 12 jaar in de gemeente Montfoort.

Om de impact van het Huis van Ervaring voor bewoners te kunnen bepalen lijkt verbetering van de huisvesting in Montfoort een randvoorwaarde. Wat mist, is een fysieke infrastructuur met een prettige, voldoende grote ruimte voor verschillende functies die alle inwoners van Montfoort aanspreekt en voor iedereen laagdrempelig is. De locatie Linschoten is wel geslaagd in bovenstaande opzet.

Oorspronkelijk stond voor de opstart van het Huis van Ervaring twee jaar gepland. Na aanvang in de zomer 2020 heeft Corona de ontwikkelingen in het eerste jaar behoorlijk dwars gezeten. De ware impact van het huis van ervaring zal zich pas na de versoepelingen van de maatregelen kunnen bewijzen.

Samenwerken

Met de komst van bibliotheek het Groene Hart naar de gemeente Montfoort is een versteviging aangebracht op vlak van kwaliteit en breedte van het aanbod in ondersteuning voor de basisvoorzieningen. Dat uit zich in hoogwaardige expertise op het vlak van taalondersteuning en digitale ondersteuning met triage aan de balie van het taalhuis, passende materialen voor allerhande vragen, en een breed aanbod van lessen, ook online.

SWOM heeft zicht en toegang tot een grote groep kwetsbare inwoners van Montfoort, de doelgroep die voor de bibliotheek niet altijd makkelijk te bereiken is. De mogelijkheid om warm naar elkaar door te verwijzen is een belangrijke verworvenheid van de samenwerking. Maar ook de brede achterban van de bibliotheek biedt mogelijkheden voor SWOM om burgers actief te betrekken bij de eigen activiteiten.

Door de samenwerking tussen SWOM, Bibliotheek het Groene Hart en andere lokale partners ontstaat niet alleen helderheid voor de burger met één balie voor al je vragen – door

Corona helaas nog niet operationeel – maar wordt ook overlap van aanbod voorkomen, wordt expertise optimaal ingezet en worden inspiratie en nieuwe ideeën gedeeld.

Ook voor vrijwilligersondersteuning is nauwe samenwerking winst. Mensen komen eerder op de juiste plek, krijgen hoogwaardige scholing en ondersteuning en kunnen op die manier beter maatwerk leveren voor de doelgroep waar ze zich voor in willen zetten.

Hoewel een groot deel van de plannen niet zijn doorgegaan, hebben de medewerkers van het Huis van Ervaring niet stil gezeten. Het hele fundament onder het Huis van Ervaring staat. Lokale partners zijn stuk voor stuk enthousiast over het concept en willen graag een bijdrage leveren. Alle mensen die zijn geïnterviewd zien potentie in het Huis van Ervaring. Zodra de Coronamaatregelen het toelaten kan de afbouw van het Huis versneld worden uitgerold als. De verwachtingen zijn hoog gespannen.

BIJLAGE 1

Toelichting onderzoeksactiviteiten

Interview sleutelinformant kinderopvang
MAD impact is in gesprek gegaan met een beleidsmedewerker in de kinderopvang om te horen waarom ze mee hebben gedaan en in de toekomst weer mee willen doen aan Boekstart en wat ze denken dat dit project voor hen zou kunnen betekenen in relatie tot hun eigen doelstellingen.

Interview sleutelinformanten basisschool
MAD impact is in gesprek gegaan met een tweetal basisschooldirecteuren om te horen in hoeverre het Huis van Ervaring bijdraagt aan leesplezier en leesvaardigheid bij basisschoolleerlingen en wat ze denken dat het Huis van Ervaring voor hen betekent in relatie tot hun eigen doelstellingen.

Interviews sleutelinformanten formulierenhulp, digicafé, taalhuis en samenwerkingspartner
MAD impact is in gesprek gegaan met een aantal vrijwilligers en medewerkers om te horen in hoeverre hun werkzaamheden binnen het Huis van Ervaring bijdragen aan het versterken van basisvaardigheden bij kwetsbare inwoners van Montfoort en wat ze denken dat de samenwerking binnen het Huis van Ervaring voor hen betekent in relatie tot hun eigen doelstellingen.

Interview sleutelinformanten vrijwilligers
MAD impact is in gesprek gegaan met de vrijwilligerscoördinator van Bibliotheek het Groene Hart en SWOM om meer te horen over de toegevoegde waarde van het Huis van Ervaring.

Interviews vrijwilligers
MAD impact is in gesprek gegaan met vrijwilligers over wat hun drijfveren zijn om zich te melden als vrijwilliger en wat hun verdere ambities voor de toekomst zijn.

Dataverzameling
- Cijfers tav kwetsbare groepen in de gemeente Montfoort.
- Ledenaantal en uitleencijfers bibliotheek van inwoners van 0-18 en 18+ tussen 2015-2020.