

## Het Vragenuurtje - dichtbij, laagdrempelig en persoonlijk

Waar het belang van de inwoner voorop staat, en hoe partijen daarin samenwerken

*Eind 2023 is het Vragenuurtje gestart in wijkcentrum Spijkerbeemden in Tilburg. Elke maandag behalve in de vakanties kunnen bewoners tijdens het Vragenuurtje gratis en zonder afspraak binnenlopen voor hulp, advies en (leer)aanbod rondom taal, formulieren invullen, DigiD, computer en smartphone, zorg en welzijn, kinderen en gezondheid, activiteiten in de buurt én nog veel meer.*

Een van de vraagstellingen in het activiteitenplan van Basisvaardigheden 2023 was hoe we vorm kunnen geven aan de koppeling tussen het IDO en het DigiTaalhuis. We kijken hierbij onder meer naar concepten als het Ontwikkelplein of Brede Informatiepunten.

Het Vragenuurtje is een goed voorbeeld van die koppeling. We spraken met Anne Appels, zij werkt bij welzijnsorganisatie [ContourdeTwern](#), als buurtondersteuner en daarnaast is ze coördinator taalhuis, verbonden aan het taalnetwerk. Ze deelt graag haar ervaringen:

“Het Vragenuurtje is gestart als pilot vanuit het taalnetwerk. Elke maandagmiddag zijn verschillende organisatie tegelijkertijd aanwezig in het wijkcentrum met een dienst of spreekuur. Het gaat om professionals en vrijwilligers. Doel: dicht bij de bewoners zijn en er zijn voor mensen die ondersteuning nodig hebben.”

**Partners** binnen het Vragenuurtje zijn:

[Formulierenhulp](#) (door vrijwilligers van ContourdeTwern en Humanitas), Taalhuis Tilburg (met een spreekuur), [Toegang Tilburg](#) (voor vragen over ondersteuning en zorg vanuit de gemeente), ContourdeTwern met sociaal werk, [R-newt](#) in samenwerking met GGD en de Bibliotheek Midden-Brabant met een IDO-punt en een digicafé. [Leergeld](#) sluit 1 keer per maand aan.

### Hoe is het Vragenuurtje begonnen?

De organisaties waren al aanwezig bij het wijkcentrum Spijkerbeemden, maar wel op verschillende dagen en tijden. “Er is veel aanbod, maar wel versnipperd. De vraag was hoe we dat bij elkaar gaan brengen. We wilden aansluiten bij wat er al is, dat scheelt echt.”

Kernwoorden zijn dichtbij, laagdrempelig en persoonlijk. “We zijn gestart vanuit het gedeelde belang: een laagdrempelige plek waar mensen terecht kunnen met een hulpvraag. We wilden dit echt samen doen. Het helpt dat er meerdere organisaties gelijktijdig aanwezig zijn; dat maakt het overleggen en doorverwijzen een stuk makkelijker.”

“De samenleving wordt steeds ingewikkelder. En voor elk probleem moet je bij een ander hokje zijn. Maar zo denken mensen niet. Plus, hun problemen gaan vaak over die hokjes heen. Dat proberen wij zo goed mogelijk met elkaar te doen: aansluiten bij de mens als persoon en over die hokjes meedenken. Daarmee wordt een gezamenlijke plek steeds belangrijker. We zijn uiteindelijk eind oktober 2023 gestart.”

### Hoe ziet het Vragenuurtje er uit?

Bezoekers worden ontvangen door een gastvrouw. “Die vrijwilliger maakt echt het verschil: er is iemand die je ontvangt en tijd voor je heeft. Zij stuurt de bewoner door naar een van de partners van het Vragenuurtje. Ze moet dus heel goed doorvragen en dat is nog niet zo makkelijk.”

Mensen komen naar het wijkcentrum met een praktische hulpvraag zoals ‘Ik snap deze brief niet’. Het komt zelden voor dat iemand aangeeft: ‘Ik heb hulp nodig met lezen of schrijven’. “We weten dat er vaak iets achterligt. Mensen komen vaak niet eenmalig bij de formulierenhulp, er zijn allerlei redenen waarom. Denk aan schulden, eenzaamheid, onvoldoende basisvaardigheden of laaggeletterdheid. Het mooie van het Vragenuurtje is dat als er meer speelt bij iemand, dat je heel

snel door kunt sturen naar de daar aanwezige partners. Het is fijn en belangrijk dat de vrijwilliger de tijd heeft om goed de vraag achter de vraag te achterhalen.”

**“Ik ben blij dat er zoiets als het vragenuurtje bestaat.”**

#### **Zijn er voorwaarden voor de partners?**

Er moet commitment zijn. Zo moeten de partners elke week aanwezig zijn. En waar dat niet lukt, moeten ze zelf zorgen voor vervanging.

“Bij de start hebben we afgesproken dat we regelmatig, elke drie maanden, evalueren: wat werkt wel en wat niet. Welke vragen komen er? Bij welke organisaties is het druk en waar niet. Waar ligt dat aan? Is het echt nodig dat een organisatie fysiek aanwezig is of kunnen we hen op een andere manier verbinden aan het Vragenuurtje? Je hebt tijd nodig om dat met elkaar uit te vinden. Toen ik een kijkje nam bij het [donderdagochtendplein in Goirle](#) hoorde ik dat je minimaal een jaar nodig hebt om zichtbaarheid en bekendheid te creëren.”

#### **Hoe leer je elkaar kennen, hoe weet je welke expertise iedere organisatie heeft?**

“Tessa Persijn-de Bie, specialist basisvaardigheden bij Bibliotheek Midden-Brabant en ik hebben daar in de aanloop veel aandacht aan besteed. We hebben drie bijeenkomsten met alle partners georganiseerd. Kennismaken met elkaar, waar is overlap, hoe voorkom je dat je in elkaars vaarwater gaat zitten, waar vul je elkaar aan. De toegevoegde waarde van deze manier van samenwerken is dat je elkaar beter kent en dat je weet waar de kracht zit. Zo versterk je elkaar. We kunnen daar nog veel meer uithalen, maar dit is een heel goed begin.”

Tijdens het Vragenuurtje vindt ook de cursus Brede basisvaardigheden van het ROC plaats. “Heel laagdrempelig: je loopt binnen voor een andere vraag. Je begint het gesprek met het Taalhuis en dan met ROC. Je bent op een plek dichtbij, die je kent. En vervolgens kijkt men wat bij jou past. Veel mensen associëren school met iets negatiefs. Proef eerst wat er gebeurt tijdens de cursus, je hoeft je niet meteen in te schrijven.”



*Op de foto zie je Ton. Ton is via het Taalhuis gestart bij de ROC cursus brede basisvaardigheden. Deze cursus wordt tijdens het Vragenuurtje gehouden.*

Mensen gaan met hun persoonlijke leervraag aan de slag, zoals leren om een sollicitatiebrief te schrijven of omgaan met smartphone. Men zit in een groep met vergelijkbare vragen, in aanwezigheid van een docent van het ROC. “Althans, zo gaat het bij spijkerbeemden, dit is op elke locatie waar ROC is anders.”

“Het is heel belangrijk om te kijken wie jij bent als persoon, wat past bij jou. Op basis daarvan kiezen we voor een cursus op school of begeleiding van een vrijwilliger. Die persoonlijke aanpak geeft lucht aan de leerder.”

“Een meneer kwam bij het Vragenuurtje. Zijn vrouw deed eigenlijk alles, ook op administratief gebied. Nadat zij overleed kwam alles op zijn bord. Hij zei: “Als ik niet afhankelijk wil zijn van mijn kinderen, dan moet ik aan de slag.” Hij meldde zich oorspronkelijk bij het Taalhuis en is vanuit daar doorgestuurd. Nu volgt hij de cursus Brede basisvaardigheden van het ROC. Het lijken superkleine stapjes maar dit brengt hem zoveel. Hij heeft niet alleen een groter zelfvertrouwen, ook heeft hij gelijkgestemden ontmoet.”

***“Computers vind ik niet leuk, maar het is belangrijk om mee te kunnen doen. En misschien wordt het straks leuker.”***

Dit gebeurt echt niet elke week. “Ook voor ons is het lastig om in contact te komen met mensen met beperkte basisvaardigheden. Maar we zien dat een vragenuurtje hier echt bij kan helpen. De partners herkennen eerder als er meer hulp nodig is en sturen beter door.”

#### **Waren de partners al bekend met de problematiek van laaggeletterdheid?**

De meeste partners waren zich er al wel van bewust, misschien niet in de termen die wij gebruiken maar het bewustzijn en het belang was al wel aanwezig.

#### **Veelgestelde vragen**

“Ik zie vaak mensen emotioneel de deur uitstappen omdat er naar ze geluisterd is. ‘ik heb niet meteen een oplossing gekregen, maar er is naar mij geluisterd en ik ben een stapje verder. Ik ben niet van het kastje naar de muur gestuurd.’

***“Jullie konden mij niet gelijk helpen, maar toch ben ik blij dat ik hier geweest ben.”***

We realiseren ons dat het een hele grote stap is om wijkcentrum in te stappen. Veel mensen willen dingen zelf doen en ze komen pas bij ons als de nood echt aan de man is. Ik vraag me altijd af waar dat wantrouwen zit, waarom is die drempel zo hoog. Daar moeten we met z’n allen iets mee. Niet alleen de partners van het Vragenuurtje, maar iedere organisatie!”

***“Het was voor mij een drempel om hier binnen te stappen.”***

“Ik hou bij hoeveel mensen er komen en welke vragen zij stellen. We verzamelen signalen waar mensen het moeilijk mee hebben, veelgestelde vragen. We kijken wat we daarmee kunnen. Duidelijke communicatie is zo belangrijk en daar hebben we allemaal een taak in; gemeente, organisaties, overheid. Dat stimuleren we als Taalhuis richting partners.

#### **Uitdaging en effect**

Het Vragenuurtje is gestart als pilot en gaat nu door, “Daar ben ik heel blij mee!”

Anne benadrukt dat het niet altijd hosanna is: het gaat echt niet altijd goed. “We moeten blijven leren en ons ontwikkelen. Tijdens de evaluaties bekijken we wat niet werkt, waar we mee moeten stoppen. Een aandachtspunt is de bekendheid, het is echt niet altijd bij alle partners even druk. De uitdaging blijft om ons Vragenuurtje zichtbaar te maken, helder maken wat we doen, de drempel

verlagen. Daar liggen onze uitdagingen. ContourdeTwern heeft vanaf 2024 de coördinatie overgenomen van het Taalhuis Tilburg. De organisatie vindt het zinvol om het Vragenuurtje verder vorm te geven en daar tijd voor nemen.

Die driemaandelijks evaluatie is leidend in hoe we verder gaan. We passen aan waar nodig. En we vieren successen met elkaar. De stapjes die gezet worden zijn nog klein, we kunnen pas over een tijdje zien wat het effect en resultaat is.”

### Tips van Anne

- Begin onderop, daar zitten gemotiveerde mensen die vaak al contact met elkaar hebben.
- Sluit aan bij wat er al is. Het Vragenuurtje sloot aan bij de formulierenbrigade, omdat bewoners die organisatie goed wist te vinden.
- Zoek naar het gedeelde belang: voor wie zitten we hier en hoe trekken we zo goed mogelijk met elkaar op.
- Neem de tijd:
  - In de beginfase om elkaar goed te leren kennen, de overlap te bespreken
  - Om afspraken met elkaar te maken
  - Om regelmatig te evalueren en aan te passen waar nodig
  - En realiseer je dat de stappen klein zijn en dat het tijd kost om resultaten te zien.
- Kijk goed naar de beschikbare ruimte en hoe je die indeelt. Elke partner moet een plek hebben. Er moet een aparte ruimte zijn voor vertrouwelijke gesprekken. En de locatie moet toegankelijk zijn voor mindermobiele mensen (rollator, scootmobiel).
- Kijk naar de roosters, hoe combineer je die?
- Zorg voor een gastvrij-vrijwilliger. Mag uiteraard ook betaald zijn. Iemand die mensen opvangt, die ruimte heeft voor een gesprek. Juist als mensen in de wachtrij staan bij een van de partners komen de gesprekken los. Deze persoon moet goed kunnen doorvragen en respectvol doorverwijzen.
- Maak ruimte voor de bewoners om met elkaar in gesprek te gaan. Anne hoort vaak herkenning ‘Oh ja, dat had ik ook’. En men helpt elkaar ‘Je moet daar en daar zijn, dat heb ik ook gedaan’.
- Werk samen met partners en bewoners die al contact hebben met de bewoners uit die wijk. Ze spreken hun taal, kennen hun omstandigheden. Zij weten de bewoners te vinden én te bereiken.

Bekijk de website van ContourdeTwern over het Vragenuurtje: [Inloop Vragenuurtje Spijkerbeemden | ContourdeTwern](#). Of de website van het Taalhuis Midden-[BTaalhuis Midden-Orabant](#).

*Het Vragenuurtje is elke maandag van 13.30 – 15.30 uur in wijkcentrum Spijkerbeemden, Don Sartostaat 4 in Tilburg. In de schoolvakanties is er geen Vragenuurtje.*

*Wil je meer weten? Neem contact op met Anne Appels, via [anneappels@contourdetwern.nl](mailto:anneappels@contourdetwern.nl) of 06 83 02 36 37.*