



Project Loket 1

Impactboekje 2022 - 2023

LOKET1

Loket 1 is een project
*in opdracht van ROC Midden Nederland
en in samenwerking met Academie van de Stad*



Inhoud

Voorwoord	5
Even voorstellen	6
ROC MN aan het woord	9
Themaweken	11
Cijfers achter de impact	15
Nieuwe samenwerkingen	18
Interview met Saskia; Buurtteam	20
Bezoekers aan het woord	22
Mbo-studenten aan het woord	24
Column	26
Dankwoord	27

LOKET1
Voorlichtingsdagen
1 & 2 november
**Energietoeslag
al uw vragen**
KOM GERUST LANGS VOOR GRATIS ADVIES MET
KOFFIE, THEE EN KOEK AANWEZIG!
LOKET 1 KUNT U VINDEN IN WINKELCENTRUM
NOVA TEGENOVER DE HEMA
Van 10 tot 14u
Zien wij u ook?
ROC
MIDDEN
NEDERLAND

يوم المعلومات
1 و 2 نوفمبر
مرجع الطاقة
نحوب جميع اسئلتكم
المرحوب مساعمة تالية لوكالة دالما
مفيدة لاستئلكم
واحد من الساعة
مساعدتنا الى وسائنا
LOKET 1

LOKET1
SUPPORTING PEOPLE

We Zijn ER
VOOR AL
UW VRAAGEN
LOKET 1

POP-UP STORE BY STUDENTS

LOKET1
Voorlichtingsdagen
1 & 2 november
**Energietoeslag
al uw vragen**
KOM GERUST LANGS VOOR GRATIS ADVIES MET
KOFFIE, THEE EN KOEK AANWEZIG!
LOKET 1 KUNT U VINDEN IN WINKELCENTRUM
NOVA TEGENOVER DE HEMA
Van 10 tot 14u
Zien wij u ook?
ROC
MIDDEN
NEDERLAND

Voorwoord

Het studiejaar 2022 - 2023 komt tot zijn eind en wat een jaar voor Loket 1! In de dynamische wijk Kanaleneiland hebben wij ons weer mogen inzetten voor de bewoner én student. Van de goed bezochte energievoorlichtingsdagen tot flyeren door de buurt en van gastlessen door partners uit de wijk tot het onderzoeken van uiteenlopende actuele thema's. En dit allemaal met één doel: het maken van maatschappelijke impact.

Loket 1 is een wijkloket in Kanaleneiland op initiatief van het ROC Midden-Nederland en in samenwerking met Academie van de Stad. Sinds september 2021 staat een studententeam van mbo-, hbo-, en wo-studenten klaar om buurtbewoners op een laagdrempelige manier te helpen met administratieve, juridische en digitale vragen. De mbo-studenten van het Business & Administration College krijgen bij Loket 1 te maken met de échte praktijk. Eentje die bovendien goed aansluit bij hun opleiding en toekomstige carrière. Levensecht Leren staat centraal.

Het mes snijdt aan twee kanten: enerzijds doen mbo-studenten van het ROC Midden-Nederland werknemersvaardigheden op en anderzijds worden buurtbewoners uit de wijk Kanaleneiland ondersteund.

Dit jaar kenmerkt zich door een grote uitbreiding van het netwerk van het loket, het innemen van een serieuze plek in de wijk, de enorme toename aan bezoekers en de positieve ervaringen van de studenten. Ook zijn er nieuwe samenwerkingen tot stand gekomen onder het mom van 'Loket 1 op Locatie'.

In dit impactboekje lees je alles over deze hoogtepunten, de persoonlijke ervaringen van ons, die van de studenten en bezoekers, de talloze manieren waarop wij Loket 1 onder de aandacht hebben gebracht en onze visie op de toekomst.

Wij wensen je veel leesplezier!

Team Loket 1

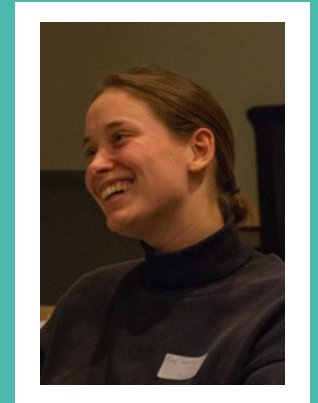
Even voorstellen



Emy Kenter

Projectcoördinator

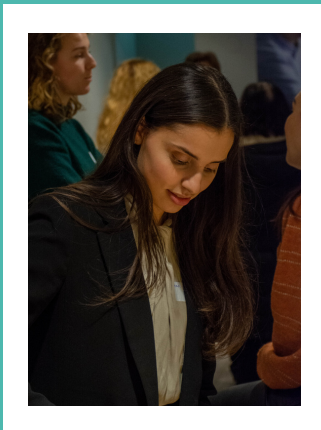
Loket 1 is om meerdere redenen een bijzonder project. Één daarvan? Het interdisciplinaire karakter. Ik vind het mooi om te zien hoe studenten van het mbo, hbo en wo de krachten bundelen in het loket. Daarin onderscheidt Loket 1 zich ten opzichte van andere initiatieven. Door het laagdrempelige contact met de studenten durven buurtbewoners niet alleen met hun vragen maar ook met persoonlijke verhalen bij ons terecht.



Jihan Chouay

Studentcoördinator

Bij Loket 1 heb ik het afgelopen jaar waardevolle herinneringen gemaakt. Het contact met buurtbewoners, instanties en studenten heeft mijn inzicht vergroot en mijn vaardigheden verbeterd. Ik heb geleerd hoe ik als individu een positieve impact kan hebben in de gemeenschap. Ik ben oprecht trots en tevreden over ons team. Samen hebben we prachtige resultaten behaald. De bezoekers staan in de rij voor volgend jaar!



Thijs Vlootman

Studentcoördinator

Impact maken op Kanaleneiland en mbo-studenten; drie dingen die helemaal nieuw waren voor mij. Dit jaar was dan ook zoeken en proberen, maar het heeft mij ontzettend veel goed gedaan. Het leren kennen van een dynamische en betrokken wijk met mbo-studenten die uit niets iets leuks kunnen maken. We hebben dit jaar veel bereikt en ik geloof niet anders dan dat Loket 1 volgend jaar hetzelfde zal doen!

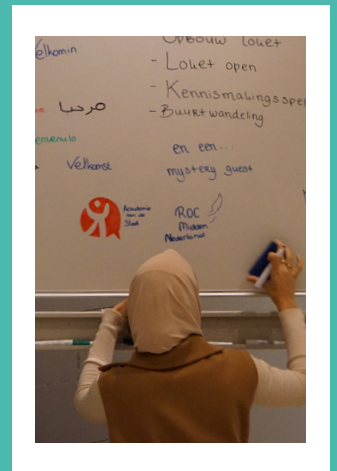


Even voorstellen

Hadda Chantah

Skillscoach

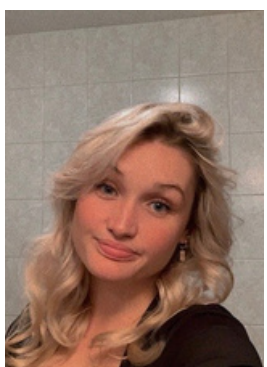
Als skillscoach biedt je voortdurend begeleiding aan studenten en werk je regelmatig aan hun leerdoelen. Het is geweldig om de voortgang van de studenten te zien, vanaf het begin zonder ervaring tot het zelfstandig kunnen helpen van klanten. Als skillscoach kun je daar trots op zijn! Ik weet zeker dat ze volgend jaar weer geweldige dingen zullen bereiken!



Nimbly van Dorp

Skillscoach

Mijn stage bij Loket 1 heeft mij veel inzichten en leuke momenten gegeven. Als skillscoach heb je diverse taken en verantwoordelijkheden: themadagen kiezen en uitvoeren, leerdoelgesprekken, netwerken en het geven van intervisie en trainingen. Wat veel impact op mij heeft gehad, is dat er toch wel veel problematiek is in de wijk. Maar wat het uniek maakt in de wijk is dat er juist zoveel instanties en bewoners zijn die het beste met elkaar voor hebben en elkaar ondersteunen.



Chanel Blom

Skillscoach

Als student Social Work leer je om anderen in hun kracht te zetten en de empowerment van mensen te bevorderen. Dat is iets wat ik in het loket goed heb kunnen toepassen. De studenten komen hier vaak hun eerste praktijkervaring opdoen en daar komt soms de nodige onzekerheid bij kijken. Aan mij als skillscoach is het dan de kunst om deze student te motiveren om uit zijn/haar comfortzone te stappen!



Even voorstellen



Karlijn van Essen *Skillscoach*

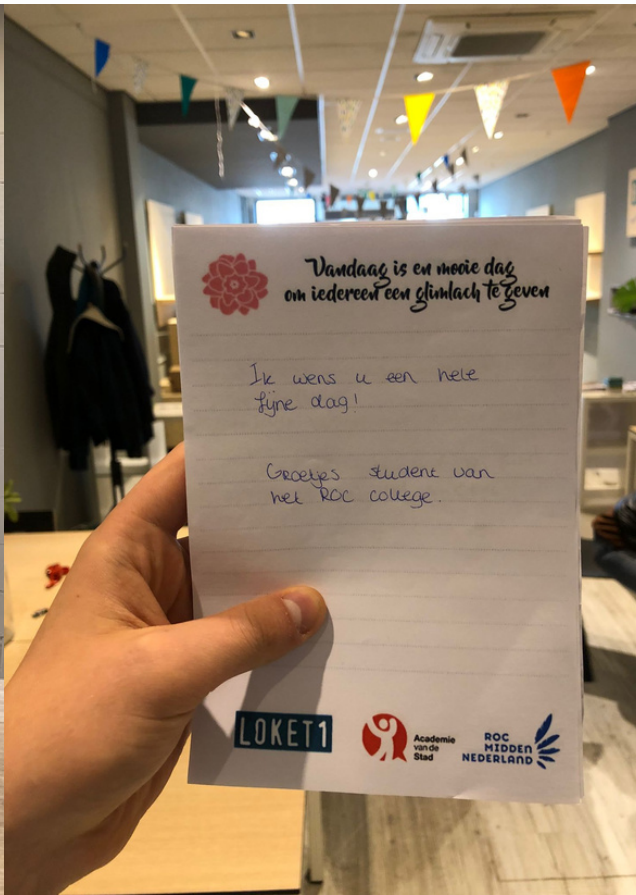
Ik heb een hele leuke tijd gehad bij Loket 1 als skillscoach. Ik heb veel geleerd over het werken met jongeren en het vinden van de juiste balans tussen serieus zijn en plezier maken. Daarnaast heb ik geleerd hoe je een grote taak, zoals het organiseren van een themaweek, aanpakt. Het was geweldig om te zien hoe de studenten groeiden en zelfverzekerder werden in het helpen van bewoners. Ik weet zeker dat de volgende skillscoaches net zo'n impact kunnen hebben op de studenten als de wijk zelf!



Gulsah Parlak *Skillscoach*

Ik studeer Sociaal Juridische Dienstverlening aan de Hogeschool Utrecht. Ik heb gekozen voor een stageplek bij loket 1, omdat het coachen van jongeren mij uitdagend leek. Het belangrijkste aan het coachen vond ik het contact met de studenten. Het afgelopen jaar heb ik als leuk en vooral gezellig ervaren. Ik heb veel geleerd op gebied van samenwerken. Omdat ik vrij zelfstandig ben, vond ik het moeilijk om bepaalde dingen los te laten. Wat ik vooral bijzonder vond is dat het loket gerund werd door studenten, dit gaf mij ook de ruimte om creativiteit in te brengen.





ROC Midden Nederland aan het woord

Zonder het Business and Administration College - onderdeel van ROC Midden Nederland - is er geen Loket 1. Dus wat vonden zij van het afgelopen jaar en hoe kijken zij naar de toekomst?

Om te beginnen spreken wij Jaimy Hauth, coördinator Loket 1 van de afgelopen 2 jaar.

Vanuit welke behoefte is Loket 1 ontstaan?

"We wilden voor de studenten van de opleiding Legal, Insurance & HR services specialist een plek buiten de schoolbanken creëren, waar geleerd kan worden in een levensechte omgeving. Een plek waar studenten kennismaken met het beroep waarvoor ze worden opgeleid en waar zij hun eigen talenten kunnen ontdekken en benutten. Daarnaast wilden we als ROC Midden Nederland iets betekenen voor de wijk waarin de school staat. Zo is het concept van Loket 1 ontstaan: een wijkloket midden in Kanaleneiland waar studenten bewoners uit de buurt helpen, bij uiteenlopende juridische en administratieve vragen."

Wat is de kracht van Loket 1?

"Als ik de kracht van Loket 1 zou moeten samenvatten dan is het 1e woord dat in mij opkomt: samenwerken. Bij Loket 1 werken mbo, hbo en wo studenten samen aan het succes van Loket 1. Er wordt van elkaar geleerd en met elkaar wordt er hard gewerkt om de bewoners uit de wijk te bereiken en echt verder te helpen. Daarnaast maakt Loket 1 inmiddels ook onderdeel uit een netwerk van maatschappelijke organisaties in de wijk en werken we op verschillende manieren succesvol met elkaar samen."

Wat is je bijgebleven van dit jaar?

"Terugkijkend naar dit jaar ben ik het meest trots op de groei die Loket 1 dit jaar heeft doorgemaakt. We hebben het afgelopen jaar heel veel mensen kunnen helpen in het wijkloket en op locaties in de wijk. Loket 1 krijgt steeds meer bekendheid in de wijk. Het is een plek geworden die bewoners weten te vinden en waar ze door onze studenten heel goed worden geholpen. Daarnaast word ik ook heel blij als studenten vertellen over hun persoonlijke leerervaringen. Naast het ontwikkelen van werknemersvaardigheden, krijgen studenten inzicht in het sociale belang van Loket 1 leren zij ook hun persoonlijke waarde kennen."



Vanaf september 2023 zal Kim Rutgers het stokje van Jaimy Hauth overnemen. Hoe kijkt zij naar volgend jaar? Wij vroegen het haar!

Wat is jouw kijk op Loket 1?

"Geweldig! Ik denk dat Loket 1 een mooie toevoeging is aan de opleiding. Niet alleen voor op school, maar ook voor de verdere loopbaan van de studenten. Bij Loket 1 kunnen studenten hun talenten ontdekken en kunnen ze opmerken waar ze goed in zijn en wat ze al kunnen. Dat, plus natuurlijk het inzetten voor de buurt, maakt Loket 1 waardevol."

Wat zijn je ideeën voor volgend studiejaar?

"Sowieso doorzetten wat we al hebben opgezet en een nog sterkere plek innemen in de buurt en de wijk. Maar ook meer binding tussen het onderwijs en loket. Door leervragen vanuit het onderwijs mee te nemen richting het loket. Maar ook door datgene dat is geleerd bij het loket in te zetten tijdens een stage later."

Themaweken!

Misschien wel het leukste onderdeel van het jaar zijn de themaweken. Elke loop heeft er één, van de Week tegen de Eenzaamheid tot de Ramadan. De themaweken zijn een mooie combinatie; wij vrolijken de mensen van Kanaleneiland op met een roos of een zakje dadels, om ze vervolgens te verwelkomen in ons loket. Óf wij helpen ze aan een energietoeslag of juridische hulp. Onze skillscoaches nemen jullie mee in een aantal themaweken.

Boekenweek

Met als doel om tijdens de Boekenweek meer mensen naar het loket te trekken, werden verschillende ideeën verzameld. Een idee dat opviel en vaak werd genoemd was het organiseren van een boekenruil of het gratis weggeven van boeken. Uiteindelijk besloten we om voor de laatste optie te gaan. Er werden voordelige boeken aangeschaft bij een kringloopwinkel, terwijl anderen thuis keken of ze boeken hadden om weg te geven. Het resultaat was opmerkelijk, aangezien we in totaal 36 boeken hebben verzameld om weg te geven.

Niet elk boek heeft een nieuwe eigenaar gevonden, daarom hebben we besloten om de overgebleven boeken te houden. Zo kunnen we hopelijk alle boeken een keer weggeven!



Ramadan



Tijdens de ramadan hebben we een speciale actie uitgevoerd samen met de studenten. We stopten dadels in een zakje, met daarbij een islamitische smeebede die wordt opgenoemd bij het verbreken van het vasten. Later zijn hier ook versierde flesjes water bijgekomen. Deze deelden we vervolgens uit aan de bezoekers, in het winkelcentrum en bij de moskee. Dit werd over het algemeen heel leuk ontvangen door de buurt. Mensen waren heel enthousiast. Met deze actie hebben we de wijk laten zien dat het loket een inclusieve plek is waar iedereen welkom is, ongeacht afkomst of religie.



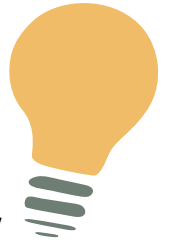
Week van het Geld



Van 27 tot 31 maart was het de Week van het Geld. Samen met de Geldzaak - onderdeel van U Centraal - was het onze missie om op het ROC Midden Nederland aan de Marco Pololaan zoveel mogelijk studenten te spreken over hun relevante geldzaken. Denk hierbij aan zorgtoeslag, DUO, inkomstenbelasting etc. Met een enorm Digibord, whiteboard en allerlei ander materiaal stonden wij in de aula. Het resultaat? Meer dan 80 gesprekken in twee dagen. De week is er om jongeren bewust te maken over geld. Wij hebben daar een mooi steentje aan kunnen bijdragen.

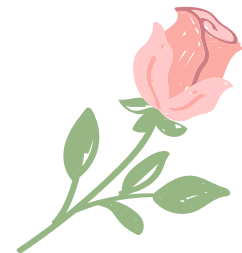


Energievoorlichtingsdagen



In oktober ontvingen we veel vragen over de energietoeslag, dus organiseerden we speciale voorlichtingsdagen bij Loket 1 op 1 en 2 november. We stonden klaar om buurtbewoners te helpen bij het aanvragen van de energietoeslag en waardevolle informatie te delen. Gedurende deze dagen hebben we negen mensen blij gemaakt met een bedrag van €1300,00 aan energietoeslag! We zijn trots dat we zoveel mensen hebben kunnen ondersteunen met het verlichten van hun energiekosten en bewust hebben gemaakt van de beschikbare hulp. Het is geweldig om te zien dat we een echt verschil hebben kunnen maken in de levens van mensen in de wijk.

Valentijnsdag



Valentijnsdag! Als loket wilden we wat liefs doen voor de inwoners van Kanaleneiland en tegelijkertijd onze naambekendheid vergroten. We hebben samen met de studenten kleine kaartjes geschreven met een lieve boodschap, zoals: 'U bent mooi zoals u bent' en 'We wensen u een liefdevolle dag'. Deze hebben we daarna samengevoegd met een roos. Doormiddel van het uitdelen van de rozen aan bezoekers van het Winkelcentrum NOVA konden we het loket gelijk promoten. De rozen werden goed ontvangen en de studenten hebben de inwoners een mooie dag bezorgd. We vonden dit een mooi en creatief initiatief van de studenten.

Studenten geven juridisch advies in Kanaleneiland: 'Ik had het nooit verwacht dat we zoveel impact konden maken op bewoners'

Claire Hartzuiker

3 november, 11:01 • 2 minuten leestijd

Utrecht - Met een kleine groep studenten zit Matteo (20), student aan ROC midden Nederland in Loket 1 in het winkelcentrum van Kanaleneiland. Bewoners van de wijk kunnen hier terecht voor juridische vragen en gratis advies. Het is een initiatief van de opleiding om zo studenten in praktijk te leren en tegelijk iets bij te laten dragen aan de maatschappij.

Laagdrempelig en toegankelijk voor bewoners moest de plek worden. Vandaar dat deze locatie, midden in winkelcentrum NOVA zich ideaal voor leent voor het wijkloket. De koekjes staan op de tafel en bewoners druppelen binnen. Vooral met vragen over de energietoeslag merken de studenten. Vandaar dat ze deze twee dagen speciaal in het teken van de energietoeslag zetten.

Bijzonder is dat studenten van alle niveaus op deze plek samenwerken als team. Zo begeleiden de studenten van het hbo, ook wel de skills coaches genoemd, de mbo-studenten. En zijn er twee student-coördinatoren van de universiteit die meer het hele project overzien. Om de drie weken is er een nieuwe groep studenten die hier aan de slag gaat. Het idee is een snelkookpan waarin de studenten leren omgaan met menselijk contact en

Meest gelezen



'6 frisse jongens' van het studenten-corps opgesloten voor voedselbank



Vrouw raakt ernstig gewond bij aanrijding in Veendaaal



Trainer Patrick Loenen per direct weg bij Spakenburg



Versoberde dienstregeling NS gaat in, dit betekent het voor jou



Planostemmers loeidruk: 'Komt puur door klimaatverandering'

[Meer nieuws](#) →

Tips van de redactie



▲ Linda van Schajk (60) krijgt een uur lang uitleg over de energietoeslag en hoe ze deze kan aanvragen. © Ruud Voest

Studenten bieden hulp bij aanvragen energietoeslag: 'Die meiden hebben echt engelen geduld'

Energietoeslag van 1300 euro aanvragen: dat is makkelijker gezegd dan gedaan. In de Utrechtse wijk Kanaleneiland bieden studenten uitkomst. Zij helpen twee dagen lang mensen die er zelf niet uitkomen. „Ik zit hier al een uur en de meiden hebben echt engelen geduld.”

Onbeperkt **PREMIUM** van 2,49 voor 1,75 per week >

NET BINNEN

- 16:16 Is dit dé oplossing voor vechtscheiding? Utrecht onderzoekt inzet...
- 16:00 Hoe Ab er een cadeaudochter, -kleindochter én -broer bijkreeg: 'Eens per...
- 15:29 Utrechts biersprookje ten einde, de Leckere na 25 jaar failliet: 'Kosten flink...
- 15:06 Staatssecretaris 'niet positief' over plan om asielzoekers eerder te laten werken
- 14:44 IJsselstein wil toekomstbestendiger parkeerbeleid en vraagt hulp van inwoners

[BEKIJK ALLE ARTIKELN](#)

WONEN IN UTRECHT



Jongeren in Lopik kunnen meer lenen voor aankoop eerste huis: starterslening verhoogd



Ontwikkelaar vraagt meer tijd voor 'haalbaarder woningbouwplan' in...

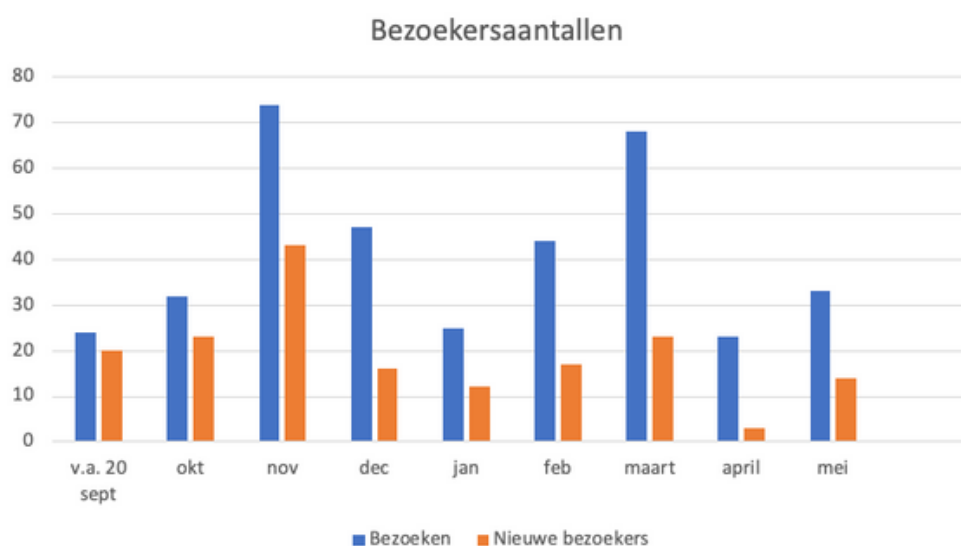
[Meer misstanden en](#)



De cijfers achter de impact

Een belangrijk onderdeel van het runnen van het loket is het bijhouden van de progressie in termen van resultaten. In de vorm van een registratiesysteem noteren wij allerlei gegevens over de bezoeken en de bezoekers. Op deze manier kunnen wij niet alleen zien hoeveel bezoekers wij hebben, maar ook de manier waarop ze in contact met ons zijn gekomen, wat hun vraag was en of ze eventueel zijn doorgestuurd.

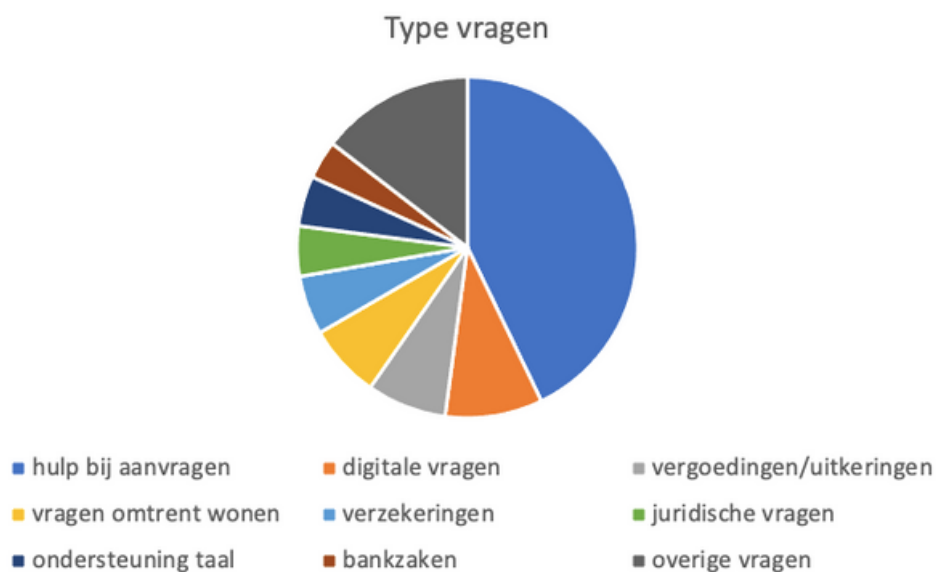
Het aantal bezoeken in het loket is dit jaar verveelvoudigd. Op het moment van schrijven staat de teller op **370** bezoeken. Het aantal verschillende bezoekers was **171**. De verdeling door het jaar heen was als volgt.



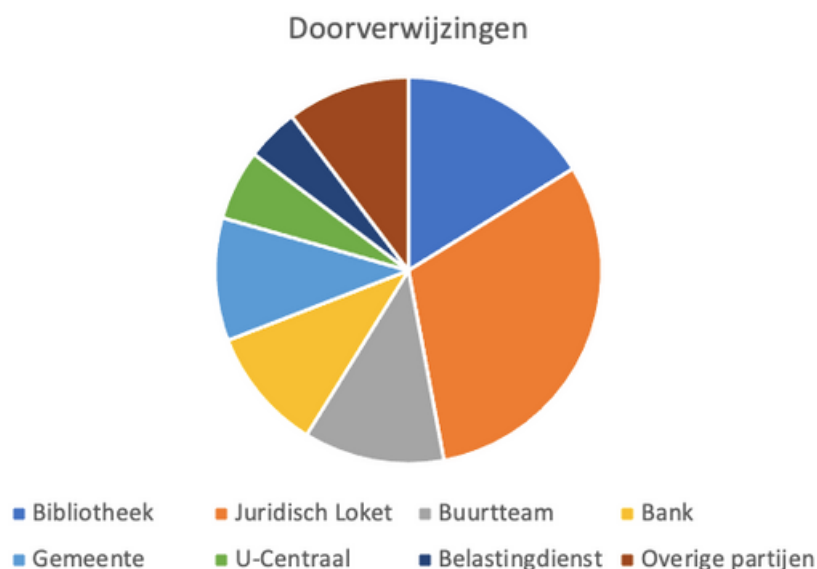
En niet te vergeten: elke donderdag staat Loket 1 op Locatie bij de Paraplu. Hier hebben wij **16** verschillende mensen geholpen, die met grote regelmaat kwamen. Het aantal bezoeken lag daarmee zo rond de **80**.

Het valt op dat de bezoekersaantallen eerder een golfbeweging maken dan een stijgende lijn volgen. De dip in januari is te verklaren door de winter en een gebrek aan belangrijke aanvragen. Vervolgens nam het aantal bezoeken enorm toe om daarna, hoogstwaarschijnlijk vanwege de ramadan, wederom af te nemen. Deze lijn werd door andere organisaties ook ervaren. Kortom, er zullen bredere factoren spelen in de wijk die dit effect bewerkstelligen.

Verder hebben wij ook bij alle bezoeken het type vraag bijgehouden. Deze zijn hieronder te zien in het cirkeldiagram.



Als laatste: onze doorverwijzingen. Dit zijn er **66** in totaal. Wanneer een bezoeker iets vraagt dat buiten onze expertise valt of gevoelig ligt - denk aan belastingzaken of ingewikkelde juridische vraagstukken - zoeken wij samen naar een andere geschikte partij in de wijk. Onderstaande cirkeldiagram geeft de doorverwijzingen weer.





Nieuwe samenwerkingen

Dit jaar borduurden we voort op het fundament van het eerste jaar Loket 1. Het nestelen in de wijk en aangaan van nieuwe contacten is daarin essentieel. Het was een kwestie van veel koffie en kennismakingen en zoeken naar manieren leuk samen te werken. Hieruit zijn meerdere mooie projecten en samenwerkingsverbanden ontstaan.

't Hartje van Kanaleneiland

Eén van onze nieuwe samenwerkingspartners is 't Hartje van Kanaleneiland aan de Marshallaan, een wijkcentrum opgericht door Karim Enahachi. Dit centrum heeft verschillende initiatieven om de gemeenschap te ondersteunen en de samenhang in de wijk te bevorderen. Bij Loket 1 werken we nauw samen met 't Hartje om bewoners te helpen met juridische, administratieve en digitale vraagstukken. Op dinsdagmiddag gaan studenten naar 't Hartje om buurtbewoners te ondersteunen, met speciale aandacht voor jongeren. Maar uiteraard is iedereen welkom. Deze studenten worden begeleid door skillcoaches met expertise in Sociaal-Juridische Dienstverlening en Social Work. Samen met 't Hartje streven we ernaar om jongeren effectief te ondersteunen en werken we aan ideeën om dit in de praktijk te brengen.

De samenwerking van Kanaleneiland

Sinds april van dit jaar is er een bijzondere samenwerking ontstaan in Kanaleneiland. Een initiatief dat niet eerder in Utrecht is vertoond.

Elke eerste dinsdag van de maand komen 10 organisaties bijeen in buurtcentrum Hart van Noord aan de Geallieerdenlaan. Gezamenlijk staan we klaar voor de bewoners en hopen wij een gevoel van saamhorigheid en afstemming uit te stralen. Kanaleneiland is namelijk een grote en complexe wijk. Het kent veel verschillende problematiek en daarmee veel verschillende initiatieven om dit te tackelen. Naast de uiteenlopende thema's hebben de verschillende initiatieven een eigen sfeer, professionaliteit en doelgroep. Kortom, de krachten bundelen is niet alleen iets moois, maar ook iets dat nodig is.

Het Juridisch Loket

Loket 1 werkt sinds afgelopen jaar actief aan een samenwerking met het Juridisch Loket. In het begin van het jaar is het Juridisch Loket langs geweest bij Loket 1 om een presentatie te geven. Zij hebben de studenten verteld over wat zij doen en waarvoor bewoners bij hun terecht kunnen. Later zijn de studenten langs geweest bij het Juridisch Loket om hetzelfde te doen. Sinds kort werkt Loket 1 samen met het Juridisch Loket om mensen te helpen bij het vinden van een advocaat. De verwachtingen zijn dat de studenten van Loket 1 de klanten gaan helpen met het zoeken van een advocaat. Zo kunnen de studenten wat ze op de opleiding hebben geleerd toepassen in de praktijk. Bijvoorbeeld bij het uitzoeken van de rechtsgebieden, contact opnemen met advocatenkantoren en het maken van een afspraak.



Interview met Saskia Buurtteam

Ook met Saskia van de Bilt - medewerker van het Buurtteam van Kanaleneiland en vaak de vertegenwoordiger van het Buurtteam in de wijk - onderhielden wij een goede samenwerking dit jaar. We verwezen naar elkaar door, hielden nauw contact, maar vormden bovenal een sterk team binnen de andere samenwerkingen in de wijk. Waaronder bij 't Hartje van Kanaleneiland en de grote samenwerking van Hart van Noord. Een tijdje geleden interviewden wij haar. Dit lees je hier!



Hoe zou je onze samenwerking omschrijven en hoe ervaar je die?

“Heel fijn. We krijgen regelmatig vragen over dingen die een half uurtje werk kosten. Voor die mensen moeten we per stuk een kennismaking inplannen, wat soms wel tot eind mei kan duren. Jullie zijn laagdrempelig en zitten centraal in de wijk in het winkelcentrum. Zo wilde laatst een man een woningnet account aanmaken. Ik heb toen ook tegen hem gezegd: 'Al is het weinig werk, u moet nog een paar weken wachten tot wij tijd hebben', dat is vervelend. Ik heb hem verteld dat hij ook naar Loket 1 kan gaan. Het is fijn dat je weet dat jullie lekker centraal zitten en dat jullie met veel van dit soort dingen goed kunnen helpen.”

Wat zouden we in jouw ogen meer kunnen doen of op kunnen focussen?

"Persoonlijk heb ik altijd heel erg geloofd in mond op mond reclame. Als wij een aantal mensen echt goed kunnen helpen met hun problemen, straalt dit uit op de mensen om hen heen met soortgelijke moeilijkheden. Mensen ervaren over het algemeen een hoge drempel. Ze durven niet of weten gewoon simpelweg niet hoe ze het aan moeten pakken. Het is erg lastig mensen met grote problemen uit de deur te krijgen en de stap te laten nemen. Bijvoorbeeld als we het hebben over eenzaamheid. Voor veel mensen is een koffieuurtje hier en daar al heel fijn. Toch komen sommige mensen waarvan we weten dat ze eenzaam zijn niet naar dit soort momenten. Misschien zou een aangewezen groep vrijwilligers die letterlijk langs de deuren gaat en mensen meeneemt helpen. Dat zou kunnen."

Wat zouden wij Loket 1 meer kunnen doen?

"Ik denk dat jullie signaleringsfunctie heel belangrijk is. Als er iemand binnenkomt met grote problemen of waar het duidelijk is dat ermeer speelt dan wat op de oppervlakte lijkt, die meteen doorsturen. Daarom is het ook zo goed dat we dit jaar veel en goed contact houden. We weten van elkaar waar we mee bezig zijn en waar we te bereiken zijn. Dit is natuurlijk belangrijk voor alle lijntjes in de wijk. Wat we hier doen tijdens het gezamenlijke spreekuur is daarom ook heel goed. We zijn samen, zien elkaar en pakken het samen aan."



Bezoekers aan het woord

Loket 1 is er voor student en bezoeker. Er is dan ook niets mooiers om te zien dan dat deze twee samenkomen en een band opbouwen. Al wisselen de studenten elke drie weken, de reguliere bezoekers maken met wie dan ook een praatje. Over het verleden, over de wijk, over hun familie. Het loket is daarmee meer dan een loket, het is ook een plek om samen te komen en tussen de generaties door contact op te bouwen.

Bij één van onze Loket 1 op Locaties bij de Paraplu, heb ik - Thijs Vlootman - Wim (80) ontmoet. Maandenlang spraken wij elkaar elke donderdagochtend in het buurtcentrum tussen 10u en 11u. Daarna ging hij met zijn scootmobiel door naar Hart van Noord voor de warme lunch. Bij de Paraplu helpen wij mensen met digitale zaken, en bij Wim was de Ipad de grote kwaal. Beeldbellen met kleindochters en andere familie, maar hoe werkt zo'n apparaat nou? Het was voor hem allemaal onbegrijpelijke magie.

Maar stap voor stap is het ons gelukt. En onze hulp was, zoals Wim zegt, 'Alles geweldig, das gouw klaar. Jullie helpen goed en geven advies. En dat het niet altijd gunstig was, was mijn schuld niet de jullie'. Waarna wij beiden hard moeten lachen. Want makkelijk was het niet, zo'n apparaat. Maar, kaart Wim aan, het stukje samen zijn is ook erg belangrijk. Zo waren wij van het uur misschien een kwartier naar het magische glasplaatje aan het kijken en driekwartier aan het kletsen. 'Gezelligheid is altijd belangrijk en dat zit helemaal goed!'

Bij het loket hebben we inmiddels al 450 bezoeken mogen verwelkomen. Door de vele positieve ervaringen groeiden het aantal bezoekers gestaag, mede dankzij positieve mond-tot-mondreclame. Steeds meer mensen wisten ons loket te vinden op aanbeveling van anderen. Om de ervaring van een van onze bezoekers bij het loket toe te lichten, hebben we een interview afgenomen met Meneer B.

Hoe bent u bij ons loket terechtgekomen?

"Dit was mijn eerste keer hier. Mijn buurman, een goede vriend van mij, heeft me verteld dat hier gratis hulp wordt geboden. Hij zei dat jullie mensen helpen met verschillende vragen, zoals verzekeringen en andere dingen die je moet regelen. Toen ik last kreeg van bedwantsen thuis, dacht ik meteen aan jullie en dat jullie me misschien konden helpen."

Hoe heeft u de manier waarop wij u hebben geholpen ervaren?

"Ik ben heel tevreden. Gelukkig hebben jullie me kunnen helpen met mijn probleem. Ik wist zelf niet dat ik zo makkelijk contact kon opnemen met de gemeente. Bovendien vind ik bellen moeilijk, dus ik ben blij dat jullie dat voor mij hebben gedaan."

Als u een cijfer van 1 tot 10 zou moeten geven voor de manier waarop wij u zojuist hebben geholpen, welk cijfer zou dat dan zijn?

"Een 10, zeker weten! Ik ben heel tevreden!"

Zou u ons aanraden aan anderen?

"Absoluut. Ik weet zeker dat veel mensen niet weten dat jullie hier zijn en dat jullie hen goed kunnen helpen. Er zijn wel andere plaatsen waar mensen van weten, maar daar moet je altijd heel lang wachten. Dus als ik ooit iemand hoor die hulp nodig heeft, zal ik jullie zeker aanraden."

Zijn er nog dingen die we kunnen verbeteren?

"Op dit moment kan ik niets bedenken. Ik ben echt heel tevreden!"

Mbo-studenten aan het woord ”

Bij Loket 1 hebben in totaal 72 mbo-studenten praktijkervaring opgedaan. Ieder met een eigen persoonlijke ontwikkeling en unieke reeks ervaringen. Een aantal studenten hebben hun waardering uitgesproken voor de waardevolle leerervaringen en onvergetelijke momenten bij het loket. Hieronder volgen enkele verhaaltjes van de studenten waarin zij hun ervaringen toelichten.

“

Ik heb geleerd om te bellen. Jezelf goed voor te stellen, zeggen waar je voor belt. Dat stappenplan heb ik goed geleerd. Dat neem ik mee!

”

“

Ik heb geleerd om te praten met collega's, met klanten, met andere bedrijven in de wijk. Dat gebruik ik echt overal en dat komt overal terug.

”

“

Ik leer steeds nieuwe dingen. Dat gaat per stapje. Heel rustig achter elkaar aan. Net als op een trap: je kunt bij Loket 1 je eigen tempo bepalen.

”

“

Loket 1 geeft een kleine schets van hoe in de toekomst ons werk eruit kan zien.

”

“

Van de klanten van Loket 1 leerde ik dat er best veel mensen zijn die eenzaam zijn. Hoe belangrijk je dus kan zijn voor iemand. En hoe verborgen eenzaamheid eruit ziet.

”

“

Ik durf meer initiatief te nemen, creatief te zijn, in een groep mijn idee te delen. Ik deed dit eerst niet, maar ik durf nu meerdere uitdagingen aan te gaan.

”



LOKET 1

Bij Loket 1 helpen wij u!

Voor hulp bij juridische en administratieve vragen:

- Uitleg van brieven
- Invullen van (online) formulieren
- Aanvragen van een DigiD
- Uitzoeken en doorverwijzen naar de juiste instanties

Column

Thijs Vlootman

Om op te groeien in Friesland, van het vwo in Heerenveen direct door te gaan naar de Uni en te wonen aan de andere kant van Utrecht, maakt een plotse stage in Kanaleneiland een bijzondere uitgangspunt. Vooroordelen, nieuwsberichten die wij allen kennen, voeren op zo'n moment de boventoon. Ik had geen idee wat ik tegen zou komen, noch wie. Zoals al eerder is gezegd in dit boekje stond het begin van het jaar in het teken van het kennis maken met de bestaande contacten in de wijk. Dit was een hele leuke spannende fase in het jaar. Deze fase was namelijk tweedelig; het was vanuit een loket-perspectief bevorderlijk voor de samenwerking en voor ons om eens van binnenuit, voor het eerst, de wijk te ontmoeten. Al snel viel mij op dat deze 15000 inwoner rijke wijk tussen de kanalen ongelooflijk veel mooie initiatieven heeft. Om elke hoek is er een buurthuis, allemaal met zijn eigen verleden en doelgroep.

En dan het volgende. Iedereen die ik heb leren kennen, en dan bedoel ik ook écht iedereen, was aardig, vol passie en met een doel voor ogen. Niemand zat stil en het probleem was nooit of er iemand was die iets op wilde pakken, maar eerder hoe wij er nog meer uit zouden kunnen halen. Kanaleneiland is hecht en trots. Kanaleneiland is knus en eigen. Ik heb mij geen seconde in deze wijk ongemakkelijk gevoeld of afkeur gehad tegen iets dat ik heb gezien. Er waren kinderen. Er is groen.

Onze stage is bijna klaar. En zo ook mijn aangewezen tijd in Kanaleneiland. Mijn dagelijkse tripjes voor spa rood naar de appie zijn voorbij, de wijkwandelingen zijn weer voor de volgende studenten. Toch zal ik in en na de zomer zeker een keer binnenhoppen bij de buurthuizen, groepen en het winkelcentrum, want dit eiland heeft een bijzonder plekje gekregen in mij.

Dankwoord

Door Jihan Chouay en Thijs Vlootman

We hebben het gehad over cijfers, themaweken, serieuze samenwerkingen en andere dingen. Het was dan ook een vol en hectisch jaar. Het jaar werd gekenmerkt door toenemende problematiek in Kanaleneiland. Door de oorlog stegen de energieprijzen enorm en ook andere levensbehoeften werden duurder. De overheid voerde talloze nieuwe potjes in, teveel voor velen om bij te houden. Onze energievoorlichtingsdagen waren daarmee een succes, maar wel met een nare nasmaak wetend hoe hard het nodig was. Toch zouden wij zeggen dat Kanaleneiland sterker en hechter is geworden in deze tijd. Een uitgave van talloze voedselpakketten, nieuwe samenwerkingen en een gezamenlijke missie was het resultaat. Door ons diep te nestelen in de wijk en zijn behoeftes, hebben wij veel meer voor elkaar gekregen. Er zijn dit jaar twee Loket 1 op Locaties gestart, 't Hartje en Hart van Noord, en één flink uitgebreid, bij de Paraplu. We hebben ontzettend veel mensen kunnen helpen en mooie momenten kunnen beleven. Hier zijn wij dankbaar voor.



Dankwoord

Wij willen graag iedereen die aan dit project heeft bijgedragen hartelijk danken. Zonder hen was het niet zo een succes geweest. Zo hebben de skillcoaches een grote bijdrage geleverd bij het project. Wij bedanken hierom de skillcoaches: Chanel, Gulsah, Nimbly, Hadda en Karlijn. Zij hebben hun taak als skillcoach goed verricht en de mbo-studenten ondersteund in hun drie weekse loop bij het loket. Zonder de 72 studenten, zij die de bezoekers hielpen, themaweken uitvoerden en daarmee het gezicht zijn van Loket 1, waren wij nooit zo ver gekomen. Zij waren het die de 196 bezoekers zo goed hebben geholpen. Wij zijn erg dankbaar voor de herinneringen en inzet van al deze studenten. Onze dank is groot aan iedereen van het ROC Midden Nederland en in specifiek: Jaimy Hauth, Daphne Verkaik en Jeroen Kraan. Met hen hebben wij het afgelopen jaar een fijne samenwerking onderhouden. Natuurlijk moeten wij iedereen in de wijk, groot of klein bedanken voor hun warme ontvangst en professionaliteit. En dan bedanken wij natuurlijk Emy Kenter, onze projectcoördinator, die het gehele jaar een wakend oog en motivator was van het project. Wij hebben het niet alleen erg leuk gehad met elkaar afgelopen jaar, maar zij vulde ons ook goed aan, was eerlijk en betrokken.

Wij kunnen ons niet anders voorstellen dan dat volgend jaar opnieuw een succes wordt.

Tot snel in het loket!

Namens de studentcoördinatoren van project Loket 1
Thijs en Jihan

Het einde van alweer een jaar Loket 1: een succesvol jaar! We hebben ontzettend veel bewoners uit Kanaleneiland kunnen helpen met juridische, administratieve en digitale vragen én studenten van het Business and Administration College een leerervaring in de praktijk kunnen meegegeven.

Dit boekje neemt je mee door het afgelopen jaar. We behandelen de themaweken die we hebben gehad, de nieuwe samenwerkingen die zijn ontstaan, ervaringen uit de wijk en van de studenten en nog veel meer. Veel leesplezier!