



**“In ieder mens schuilt een vrijwilliger”**

*F. Dasiman, vrijwilliger bij Surinaams-Javaanse welzijnsvereniging Bangsa-Jawa*



**Vrijwilligers Centrale  
Amsterdam**

Hartenstraat 16  
1016 CB Amsterdam  
T +31 20 530 1228  
W [www.vca.nu](http://www.vca.nu)



## ***Inhoud***

***Inleiding***

***06***

***Samenvatting***

***08***

***Terugblik***

***09***

***Waar staan we nu?***

***11***

***Basisfuncties vrijwilligerswerk***

***12***

***Vertalen, vernieuwen en verankeren***

***13***

***Verbinden en makelen***

***14***

***Versterken en verankeren***

***15***

***Verbreiden***

***16***

***Bijlage***

***17***





# 1. Inleiding

## Twintig jaar oud en met een frisse blik de toekomst in

We begonnen twintig jaar geleden in een kantoor met rijen mappen vol geprinte vrijwilligersvacatures. In 2009 hebben we een online vacaturebank en vier locaties waar we ruim 3000 matches per jaar maken. En dat niet alleen, de VCA is door de jaren heen haar expertise met steeds meer vrijwilligersorganisaties gaan delen en promoot het vrijwilligerswerk stadsbreed. Het twintigjarig bestaan is een goede gelegenheid om even stil te staan en met een frisse blik vooruit te kijken.

### Samen met partners

Ruim vier miljoen mensen doen vrijwilligerswerk in Nederland. Door dit grote aantal wordt vrijwilligerswerk beïnvloed door de trends en ontwikkelingen in de samenleving. Het vrijwilligerswerk is een dynamisch veld dat niet één, maar vele beleidsterreinen van de overheid raakt. Denk aan de raakvlakken met werk, zorg, welzijn, onderwijs (maatschappelijke stages) en inburgering. Het vrijwilligerswerk betreft ook een veld waarop diverse spelers in Amsterdam actief zijn.

De VCA kan daarom haar toekomstplannen niet alleen maken. De kennis, visie en ideeën van onze partners zijn onmisbaar bij het maken van een nieuw beleidsplan. We deden een quick scan onderzoek onder klanten en organiseerden in augustus 2009 twee scenarioworkshops met partners uit het veld. Hun input hebben we gebruikt voor dit beleidsplan.

### Wat zijn de grootste uitdagingen voor de VCA?

Legt VCA zich vooral toe op 'makelen' en bereikt ze daarmee nog meer bemiddelingen?

Wordt VCA een kennis- en adviescentrum voor vrijwilligersorganisaties?

Huist VCA in het huis van en voor de vrijwilliger?

Is VCA dé club in Amsterdam die innovatief inspeelt op nieuwe ontwikkelingen?

Deze vier toekomstscenario's daagden de deelnemers aan de scenarioworkshops uit om de koers voor de VCA mee te helpen invullen. De werkwijze leverde levendige discussies op tussen partijen die zich met vrijwilligerswerk bezighouden en ook ontstonden er nieuwe ideeën over posities, projecten en promotie. Vertegenwoordigers van de volgende organisaties deden mee aan de twee scenarioworkshops, die beiden in augustus 2009 plaatsvonden onder leiding van Nieuwe Maan:

- |                                    |                                     |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| ■ Gilde Amsterdam                  | ■ Netwerk de Baarsjes               |
| ■ De Slinger                       | ■ Het Rode Kruis                    |
| ■ St. Dynamo                       | ■ Hart voor Amsterdam               |
| ■ Stadsdeel Noord                  | ■ Ymere                             |
| ■ Fortis Foundation                | ■ Gemeente Amsterdam: DMO, DZS, DWI |
| ■ St. Eigenwijks                   | ■ NOV                               |
| ■ Stadsdeel Zuidoost               | ■ Vrouw en Vaart                    |
| ■ Berenschot                       | ■ Community Partnership Consultants |
| ■ St. CABO                         | ■ De Stadsspelen                    |
| ■ RCOAK                            | ■ Academie van de Stad              |
| ■ Centro Cultural Hispanohablantes | ■ Cream Consult                     |
| ■ CWI Stadsdeel Zuideramstel       |                                     |

In de bijlage leest u meer over de opbrengst van de scenarioworkshops.

### Quick scan

We deden ook een quick scan onderzoek onder veertig gebruikers naar onze service. Aan vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties hebben we in een telefonische enquête gevraagd wat goed gaat, wat beter kan en hoe we volgens hen het best kunnen inspelen op toekomstige ontwikkelingen.

We bedanken iedereen die enthousiast met ons meedacht over de koers. Een koers die we blijvend in samenwerking met Amsterdamse partners willen uitzetten.

### Beleidsplan

In dit beleidsplan beginnen we met een terugblik, waarin duidelijk wordt dat de VCA trouw is gebleven aan haar kerntaken: bemiddeling, organisatieadvies en promotie. Daarnaast heeft de VCA zich ontwikkeld als een voorloper in vernieuwende projecten gericht op jongeren, allochtonen en maatschappelijk betrokken ondernemen (mbo). Het signaleren van trends, om vervolgens in te spelen op de behoeftes die leven in het veld, is een natuurlijke rol van de VCA geworden.

Vervolgens kijken we naar de toekomst. We groeien mee met de tijd, door onze diensten en projecten voortdurend te blijven ontwikkelen. We hebben onze kernfuncties vertaald naar de basisfuncties die geformuleerd zijn door het ministerie van VWS in samenwerking met VNG en NOV. In dit beleidsplan laten we zien welke rol we in Amsterdam willen spelen, en welke taken, partnerschappen en projecten daar de komende jaren bij horen.

Met trots presenteren we u onze toekomstplannen. Wees gerust, wat goed is, zal goed blijven. Maar wat beter kan, moet verbeterd worden. Deze verbetering zoeken we in een vernieuwende aanpak van onze kerndiensten, waarbij samenwerking en openheid centraal staan. Ons werkveld is er een van vele partijen en onze kracht ligt in de verbinding. Onze focus voor de komende jaren is makelen op diverse manieren, ons uitgangspunt kwaliteit met een persoonlijke benadering.

Met frisse blik de toekomst in, niet alleen van binnen maar ook naar buiten toe: we hebben een nieuwe huisstijl die past bij onze ambities. Kleurrijk en Amsterdams, net zoals we onze vacaturebank en samenwerkingspartners graag zien!

Tot ziens, we komen u vast snel weer tegen in de toekomst!

Maribi Gomez  
directeur Vrijwilligerscentrale Amsterdam

## 2. Samenvatting

### Het 10 puntenplan van de VCA voor 2010-2014

- ◆ Maatschappelijke ontwikkelingen vertalen naar vernieuwende projecten. Diversiteit, jongeren, ouderen, inburgeraars en maatschappelijk betrokken ondernemen zijn daarbij de speerpunten voor de komende jaren.
- ◆ Samenwerking met partners die een specifieke doelgroep of expertise hebben versterken en onze dienst belangenbehartiging beter onder de aandacht te brengen.
- ◆ Ervaringen met innovaties vertalen naar praktische adviezen die organisaties kunnen versterken.
- ◆ Makelen en verbinden (onze kerntaak) verbeteren door het verbeteren van het intakeproces, waarbij vooral gekeken wordt naar vrijwilligerscompetenties en de vraag van organisaties.
- ◆ Beter makelen en verbinden door een verbeterde en moderne vacaturebank, met aanbod en competenties van vrijwilligers en een beoordelingssysteem.
- ◆ Ontmoeting en uitwisseling blijven organiseren om organisaties die met vrijwilligers werken te versterken.
- ◆ Online (via de website) eigen kennis vrij beschikbaar stellen en gebruikmaken van social media om uitwisseling tussen gelijksoortige organisaties te faciliteren en opgebouwde expertise te verankeren.
- ◆ Gerichte feedback aan organisaties geven over de ervaringen van vrijwilligers en waar nodig organisaties adviseren.
- ◆ Promotie met gebundelde krachten door een stadsbrede campagne om waardering voor vrijwilligers te laten zien en potentiële vrijwilligers te verleiden.
- ◆ Promotie van de VCA door 20-jarige viering en nieuwe, frisse huisstijl om een positief imago van vrijwilligerswerk in het algemeen te verspreiden.

## 3. Terugblik

*De Vrijwilligerscentrale Amsterdam bestaat dit jaar twintig jaar! Tijd om eens terug te kijken op de mijlpalen in de afgelopen jaren.*

### MAIC

In 1989 begon de VCA vanuit het Maatschappelijk Advies en Informatie Centrum (MAIC). In dit centrum was een vrijwilligersvacaturebank opgenomen. Nadat het MAIC werd opgeheven, werd de vrijwilligersvacaturebank onder de titel 'Vrijwilligerscentrale Amsterdam' een zelfstandige, onafhankelijke stichting. Tien jaar later was de VCA veranderd in een stedelijke ondersteuningsorganisatie voor het Amsterdamse vrijwilligerswerk. In die tijd was ongeveer 20% van alle Amsterdammers actief als vrijwilliger. Inmiddels is dat 32%. De VCA bemiddelde in 1999 in totaal zo'n 1600 vrijwilligers, in 2008 waren dit er 3270; een verdubbeling. Opvallend is ook dat de VCA steeds weer nieuwe doelgroepen weet te bereiken. In 2008 was het aantal nieuwe vrijwilligers dat zich inschreef maar liefst 2501. In deze tijd kiezen de meeste mensen ervoor om via de website te zoeken. In 2008 deed 69% dat, terwijl 25% zich via de vestiging Centrum liet bemiddelen en 6% via de vestiging Nieuw West.

### Projecten

Bemiddeling, advies en promotie zijn altijd de kerndiensten van de VCA geweest. Daarnaast heeft de VCA door de jaren heen projecten gericht op bepaalde doelgroepen of thema's uitgevoerd. Een aantal daarvan beschrijven we hieronder.

#### ◆ Sociale activering

Sinds 1995 heeft de VCA in opdracht van de Sociale Dienst (het huidige DWI) gemotiveerde uitkeringsgerechtigde cliënten bemiddeld naar vrijwilligerswerk. Als onderdeel van dit project had VCA ook een voorlichtende rol tijdens de Megabanenmarkt in 2001. In 2004 werd deze intensieve vorm van bemiddeling uitgebreid met een project 'Mensen met een Functiebeperking naar vrijwilligerswerk'. Aan dit project hebben 763 mensen met een functiebeperking deelgenomen. Naast de extra inzet om mensen met een functiebeperking te plaatsen op vrijwilligerswerk, had dit project tot doel het vrijwilligerswerk toegankelijker te maken voor mensen met een functiebeperking en het imago van deze groep vrijwilligers te verbeteren.

#### ◆ Vrijwilligersdagen en PR

Met gebundelde krachten werken aan de werving en waardering van vrijwilligers doet de VCA op verschillende manieren. Vanaf de jaren '90 organiseert de VCA het ene jaar de Amsterdamse Vrijwilligersdag en het andere jaar de Amsterdamse Vrijwilligersprijs. 2001 was het VN Internationaal Jaar van Vrijwilligers. De internationale doelstellingen waren verjonging van de doelgroep vrijwilligers, verbetering van het imago van de vrijwilliger, versterking van de positie van de vrijwilliger en verbetering van het vrijwilligerswerk. De Verenigde Naties verkoos Amsterdam tot internationale "vrijwilligershoofdstad" en het vrijwilligerswerk in Amsterdam kreeg een enorme boost. Uit de Burgermonitor 2001 bleek dat het aantal vrijwilligers in Amsterdam in dat jaar met 6000 was toegenomen. Ook nu organiseert de VCA nog regelmatig vrijwilligersdagen in opdracht van één van de stadsdelen. Tijdens de landelijke Make A Difference Day (MADD) voerde de VCA vanaf 2006 samen met verschillende partnerorganisaties campagne in Amsterdam.

Met AT5 maakte VCA het programma XXXtra Dienst waarin met een bus een aantal buurten in werd gereden om vrijwilligers op te roepen mee te doen aan een lokale klus. Ook werkte de VCA mee aan het programma van ETV, Onder Amsterdammers, waarin vrijwilligers werden geportretteerd en vrijwilligersorganisaties oproepjes konden doen.



## 4. Waar staan we nu?

### ◆ Korte klussen

Vanaf 2000 nam VCA deel aan het landelijke project FreeFlex. Doel van het project was om ook vrijwilligers met weinig tijd te verleiden om te participeren in korte en tijdelijke klussen. Door deze mogelijkheid werden nieuwe groepen vrijwilligers aangesproken. Voor jongeren bijvoorbeeld was dit aantrekkelijk. Maar ook veel bedrijven konden hun werknemers inzetten op eendaagse activiteiten. In 2001 hebben via de VCA 299 personen vanuit hun werk een korte klus verricht voor een vrijwilligersorganisatie.

### ◆ Jongeren: Snuffelstages en ForFree

Jongeren zijn altijd een belangrijke doelgroep van de VCA geweest. In 1998 werd in samenwerking met Randstad Uitzendbureau gezocht naar zomerbanen bij non-profitorganisaties. Later hebben 140 jongeren via de VCA meegedaan aan City Safari, een soort snuffelstages bij maatschappelijke organisaties. In 2006 kwamen een aantal jongeren als vrijwilligers bij de VCA werken. Zij hebben samen het jongerenmagazine ForFree uitgebracht, dat in een oplage van 15.000 exemplaren werd verspreid op openbare plekken zoals bibliotheken, middelbare scholen, hogescholen, jongerencentra en sportclubs.

### ◆ Diversiteit

Naast jongeren zijn allochtonen steeds een belangrijke doelgroep van de VCA geweest. Vanaf 2003 heeft de VCA diversiteitsprojecten gedaan. Het begon met een project waarin allochtone vrijwilligersorganisaties werden gekoppeld aan reguliere vrijwilligersorganisaties die wilden verkleuren. Dit project ging in 2004 over in het Startersloket (een advies- en ondersteuningsfunctie) en per 2005 in het project Subsidie Integratie en Participatie (SIP). Ook heeft VCA vanaf 2006 extra aandacht gegeven aan de doelgroep allochtone vrouwen middels het project Duizend en één Kracht.

### ◆ Hema Helpende Handen

Op twee dagen in juni 2001 heeft HEMA BV met in totaal 120 medewerkers allerlei activiteiten uitgevoerd binnen het Amsterdamse vrijwilligerswerk. Dit project heette 'HEMA Helpende Handen'. Van een dagje uit met daklozen, verstandelijk gehandicapten of ouderen met psychische problematiek, tot het schilderen van een opvanghuis. Alles werd met veel plezier en enthousiasme aangepakt. De dagen zijn dan ook een groot succes geworden. HEMA is met het project 'Helpende Handen' verkozen tot één van de tien genomineerde bedrijven voor het Nationale Ondernemerscompliment 2001.

### ◆ Maatschappelijk Betrokken Ondernemen & Beursvloer

Een belangrijk thema voor de VCA is maatschappelijke betrokkenheid van bedrijven. Vanaf 1999 heeft de VCA bedrijven en maatschappelijke organisaties met elkaar in contact gebracht. Vanaf 2003 was er extra budget beschikbaar vanuit de 'Tijdelijke Stimulering Vrijwilligerswerk' gelden. Met dit budget is een driejarig project uitgevoerd met als eindresultaat in 2005 een grote Beursvloer in samenwerking met de stichting Hart voor Amsterdam. Tijdens de Beursvloer werden 130 matches tussen bedrijven en maatschappelijke organisaties gemaakt.

### Vestigingen

Een VCA vestiging in een stadsdeel is een concept dat werkt. Dat heeft het succes van de vestiging in Nieuwe West sinds 2002 bewezen. De lijnen met de lokale overheid en de maatschappelijke organisaties zijn korter, bewoners komen sneller langs én de vestiging profiteert van het centrale kantoor als back office. Door de opening van een nieuwe vestiging in Noord en in Zuidoost in 2009, samenwerking met het loket Zorg en Samenleven van Zuideramstel en een inloopsprekuren in het Participatiecentrum in Geuzenveld is de VCA in steeds meer buurten laagdrempelig aanwezig.

### Jongeren: van snuffelstages naar MAS

Vanaf 2008 bemiddelt de VCA jongeren voor een maatschappelijke stage (MAS) naar organisaties. Vanaf dat jaar zijn we begonnen met het 'groene' pilotproject 'Scharrelkinderen in de proeftuin Amsterdam'. Hierin hebben meer dan honderd leerlingen groene maatschappelijke stages gelopen, bijvoorbeeld bij Artis, kinderboerderijen en volkstuinen.

In het project Maatschappelijke stage werkt VCA samen met Meeting Points Amsterdam, Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling, Dienst Ruimtelijke Ordening, de ministeries van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit, het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, Empowerment Centre EVC en 35 middelbare scholen. Het schooljaar 2008-2009 hebben er rond 3700 middelbare scholieren van 22 verschillende scholen een maatschappelijke stage gelopen en daarvan zijn er 430 direct door VCA bemiddeld. Voor de Vrijwilligerscentrale Amsterdam is een makelaarsrol weggelegd in Amsterdam.

Om leerlingen te helpen een leuke stage te vinden is de leerlingensite [www.stagevoorjou.nl](http://www.stagevoorjou.nl) gemaakt. Omdat de site in nauw overleg met leerlingen is ontwikkeld, is het een site geworden die jongeren aanspreekt.

### Diversiteit: Allochtone vrouwen en allochtone vrijwilligersorganisaties

Binnen het project 'Subsidie Integratie en Participatie' (SIP) worden allochtone vrijwilligersorganisaties ondersteund bij hun organisatieontwikkeling. Op het moment zijn er zo'n 160 organisaties die daar gebruik van maken. Ook bemiddelt de VCA sinds 2006 allochtone vrouwen met een afstand tot de arbeidsmarkt naar vrijwilligerswerk in het kader van het project Duizend en één Kracht. Dit project is een samenwerkingsverband van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, Movisie, Gemeente Amsterdam, Rode Kruis Amsterdam, Vluchtelingenwerk Amstel tot Zaan, Landelijk Overleg Minderheden, Amsterdams Buurvrouwencontact en de VCA (coördinatorsrol). De VCA heeft in dit project zo'n 700 vrouwen voorlichting gegeven en daarvan 270 vrouwen bemiddeld. Daarnaast geeft de VCA aan organisaties voorlichting, workshops en trainingen over diversiteit in vrijwilligerswerk.

### Taalcoaches

In het project Taalcoaching Amsterdam dat in 2009 is gestart heeft VCA, net als in het project Duizend en één Kracht, een coördinerende rol. De VCA brengt organisaties bij elkaar en faciliteert. De VCA heeft een Taalcoachwijzer gemaakt voor vrijwilligers die taallessen willen geven en samen met de betrokken organisaties de website [www.taalcoachwijzer.nl](http://www.taalcoachwijzer.nl) ontwikkeld waar taalmaatjes en inburgeraars aan elkaar gekoppeld kunnen worden.

De VCA heeft met haar projecten altijd bepaalde doelgroepen of thema's extra ondersteuning geboden. De gemeente Amsterdam investeert in bepaalde doelgroepen die dit nodig hebben en VCA probeert steeds aan te sluiten op de doelstellingen door te kijken hoe vrijwilligerswerk een rol kan spelen en daar met een specifiek project op in te spelen.



## 5. Basisfuncties Vrijwilligerswerk

### De basis voor onze toekomstplannen

De VCA wil haar brede pakket aan diensten behouden en daar waar mogelijk verbeteren en vernieuwen.

De feedback van medewerkers, klanten en partners van de VCA bevestigt de juistheid van de keuze voor het behouden en versterken van de diensten. Maar er is zeker ook behoefte aan vernieuwing. Daarom wil de VCA in de toekomst nog meer inspelen op nieuwe ontwikkelingen en samen met de oude vertrouwde én met nieuwe partners innovatieve projecten ontwikkelen. De VCA wil hiermee een kwaliteitsslag maken in een veranderende markt.

Onze beleidsvoornemens passen in de context van de nieuwe 'basisfuncties vrijwilligerswerk' die het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) in samenwerking met de VNG en het NOV heeft opgesteld.

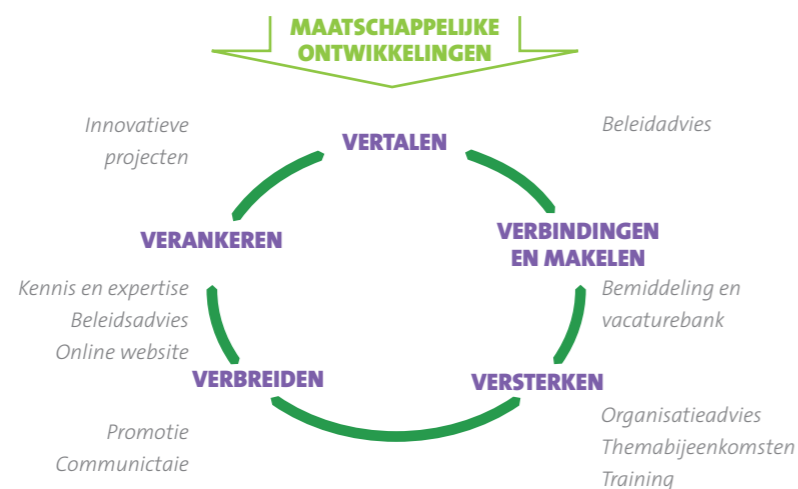
Basisfuncties  
Lokale ondersteuning vrijwilligerswerk en mantelzorg



De VCA wil in Amsterdam een essentiële rol spelen op alle basisfuncties. In de volgende hoofdstukken leggen we uit hoe we de basisfuncties de komende jaren gaan invullen.

Als we dit schema vertalen naar de VCA ziet het er als volgt uit:

VCA vult basisfuncties in



## 6. Vertalen, vernieuwen en verankeren

De vergrijzing, diversiteit, afname van de vrije tijd, stijgende verwachtingen van het vrijwilligerswerk en de crisis; al deze en meer ontwikkelingen hebben gevolgen voor het veld waarin vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties opereren. Door de centrale positie van de VCA in Amsterdam in dit veld, signaleert ze tijdig de trends, en kan ze inspelen op deze trends.

Als gesprekspartner van de gemeente en stadsdelen wil de VCA graag haar visie op deze ontwikkelingen in het Amsterdamse veld delen en vertalen naar concrete beleidsadviezen. Ook vertaalt de VCA trends naar innovatieve projecten. De VCA is regelmatig gesprekspartner van ministeries en zorgt dat landelijke thema's en projecten in Amsterdam geïmplementeerd en uitgerold worden (bijvoorbeeld Duizend en één Kracht en Maatschappelijke Stages).

We gaan door met extra aandacht voor diversiteit in projecten als Duizend en één Kracht. Ook jongeren kennis laten maken met vrijwilligerswerk door het makelen van maatschappelijke stages en het ontwikkelen van speciaal communicatiemateriaal samen met jongeren is een speerpunt.

De expertise die bij nieuwe projecten wordt opgedaan wordt zoveel mogelijk verankerd in de bestaande infrastructuur van het vrijwilligerswerk in Amsterdam. Daartoe organiseert de VCA netwerkbijeenkomsten, geeft trainingen en workshops en geeft advies aan vrijwilligersorganisaties en stadsdelen.

De VCA heeft een breed en sterk netwerk. Niet alleen werkt VCA intensief samen met organisaties die met vrijwilligers werken, maar ook met verschillende stadsdelen en diensten van de gemeente Amsterdam en met andere marktpartijen op het gebied van vrijwilligerswerk onderhoudt de VCA goede contacten. Sinds 1999 onderhoudt VCA contacten met het Amsterdamse bedrijfsleven, waarmee projecten onder de noemer 'maatschappelijk betrokken ondernemen' zijn ondernomen.

In 2005 organiseerde VCA samen met de stichting Hart voor Amsterdam een Beursvloer voor maatschappelijk betrokken ondernemen. VCA heeft de ambitie om in de toekomst op dit terrein een groeiende rol te gaan spelen. Ondanks de crisis groeit MBO, en het landelijke MBO-platform van MVO-Nederland is een duidelijke infrastructuur waarop aangesloten kan worden.

Over een goede rolverdeling op dit terrein is VCA reeds in gesprek met de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling en stichting Hart voor Amsterdam.

### Dit zijn onze plannen:

- ◆ VCA is gesprekspartner van de gemeente Amsterdam en stadsdelen op het gebied van trends, visie-ontwikkeling en beleid
- ◆ We willen meer communiceren over onze rol als belangenbehartiger
- ◆ VCA vertaalt trends naar innovatieve projecten en werkt daarbij samen met andere partners, diversiteit en jongeren zijn daarbij voor de komende jaren speerpunten
- ◆ VCA verankert de kennis en expertise die nieuwe projecten opleveren
- ◆ VCA gaat een grotere rol spelen in de groeiende MBO markt
- ◆ VCA zal maatschappelijke organisaties blijvend ondersteunen bij hun professionalisering door advies, training en themabijeenkomsten

## 7. Verbinden en makelen

Het verbinden van alle mogelijke partijen rondom vrijwilligerswerk ziet de VCA als haar kerntaak. Om meer en betere verbindingen te kunnen leggen, wil de VCA haar bemiddelaars in de toekomst meer de rol van makelaars geven: niet alleen bemiddelen tussen individuele kandidaat vrijwilligers en organisaties, maar ook tussen specifieke groepen vrijwilligers en organisaties, en tussen organisaties onderling. Soms is alleen verbinding leggen genoeg, soms zijn er zoveel partijen dat regievoeren nodig is en soms matcht vraag en aanbod niet en moet er vraag of aanbod gecreëerd worden.

Deze brede makelaarsrol heeft de VCA al in verschillende projecten. Zo voert ze in 2009 de regie in het project Taalcoaching Amsterdam, waarin verschillende organisaties vrijwilligers aanbieden om inburgeraars te helpen de Nederlandse taal te leren. VCA coördineert dit aanbod door een heldere folder en website die vrijwilligers en mensen die een taalcoach zoeken de weg wijzen. Een ander voorbeeld van gericht makelen zijn de klussen die VCA creëert voor inburgeraars bij het project Duizend en één Kracht.

De VCA brengt kandidaat vrijwilligers op verschillende manieren samen met vrijwilligersorganisaties:

- via de online vacaturebank
- via de locaties in het centrum, Nieuw West, Zuidoost en Noord
- via de samenwerking met het Loket Zorg en Samenleven in het stadsdeel Zuideramstel en het participatiecentrum in Geuzenveld
- via het organiseren van ontmoetingen tussen kandidaat vrijwilligers en organisaties

Zowel het makelen op locatie als online wordt verbeterd door het verbeteren van de vacaturebank.

### Dit zijn onze plannen:

- ◆ De zoekmogelijkheden van de vacaturebank moeten flexibeler worden.
- ◆ Er wordt een betere vacaturebank ontwikkeld met medewerking van vrijwillige werknemers van IT bedrijf Sogeti.
- ◆ We gaan meer informatie in de vacaturebank opnemen over vrijwilligersorganisaties.
- ◆ De intake van vrijwilligers wordt verbeterd, we gaan beter in kaart brengen wat zij te bieden hebben.
- ◆ We willen een geïntegreerd beoordelingssysteem ontwikkelen om betere matches tussen kandidaat vrijwilligers en organisaties te maken en om feedback te krijgen op het succes van de bemiddeling. Vooraf kunnen kandidaat vrijwilligers kijken hoe een organisatie wordt gewaardeerd en ervaringen van andere vrijwilligers lezen. Na de bemiddeling kunnen ze zelf de organisatie beoordelen. Zo kan het verloop van de bemiddelingen beter worden gevolgd. Voor organisaties is dit een stimulans om zich in te zetten voor de vrijwilliger. En als veel bemiddelingen bij een organisatie niet succesvol verlopen, is dat een goede aanleiding om met de organisatie in gesprek te gaan. Deze vernieuwing sluit aan op de manier waarop (jonge) mensen tegenwoordig gebruik maken van sociale media (bijvoorbeeld hotel- en restaurant beoordelingssites).

## 8. Versterken en verankeren

De VCA versterkt organisaties met haar expertise. Door haar kennis in de toekomst niet alleen één op één over te dragen, maar ook online beschikbaar te stellen, kan de VCA op een laagdrempelige manier méér organisaties versterken. Nieuwe technieken (web 2.0) bieden mogelijkheden om de klanten van VCA ook onderling veel meer kennis en ervaring met elkaar te laten uitwisselen. Door voor sommige organisaties (bijvoorbeeld stadsdelen) een afgesloten kennisbank en forum te maken, kan samen aan de verankering van expertise gewerkt worden.

Deze innovatie van de dienstverlening aan organisaties vraagt om vernieuwing van de ICT-voorzieningen. Verder oriënteren we ons op de rol die VCA kan spelen bij het versterken van bewonersinitiatieven.

### Dit zijn onze plannen:

- ◆ We blijven organisaties versterken door hen te adviseren, ontmoetingen te organiseren en te trainen.
- ◆ We zullen zelf nieuwe kennis op het gebied van social media moeten binnenhalen en vertalen naar een praktisch te gebruiken web 2.0 toepassing om kennis te delen.
- ◆ De invoering van een beoordelingssysteem in de vacaturebank (zie ook verbinden en makelen) zal meer inzicht geven in de motivaties van vrijwilligers om wel of niet bij een organisatie aan de slag te gaan en zal zo aanleiding kunnen zijn voor een gericht advies aan de organisatie.
- ◆ De VCA zal blijven inspelen op maatschappelijke ontwikkelingen die zij signaleert en deze vertalen in aanpassingen in haar diensten en in nieuwe projecten. De ervaringen die zo worden opgedaan, geven input voor up to date advies dat de organisaties sterkt in hun toekomstige ontwikkelingen, bijvoorbeeld het werken met nieuwe en diverse doelgroepen.

## 9. Verbreiden

De VCA werkt samen met organisaties om het vrijwilligerswerk te promoten en op een positieve manier voor het voetlicht te brengen. De VCA blijft het vrijwilligerswerk in het algemeen promoten en wil daarin graag nog meer samenwerken met andere organisaties en de gemeente. Ook werken we graag mee aan een gezamenlijke campagne om vrijwilligerswerk te promoten.

VCA heeft de afgelopen jaren samen met diverse nieuwe partijen het imago van vrijwilligerswerk erg verbeterd ten opzichte van een aantal jaar geleden. Dat zie je aan het feit dat steeds meer nieuwe doelgroepen het vrijwilligerswerk weten te vinden en waarderen.

Denk aan campagnes zoals Wat doe jij voor de stad?, die laat zien dat iedereen in de stad een steentje bij kan dragen. En ook verfrissende VCA projecten zoals ForFree, XXXtra Dienst, Duizend en één Kracht en Make A Difference Day (MADD), die laten zien hoe divers vrijwilligerswerk en vrijwilligers zijn en dat je ook eenmalig een klus kunt doen.

### Dit zijn onze plannen:

- ◆ De VCA stelt voor om de krachten te bundelen om een stadsbrede campagne mogelijk te maken, waarin de verschillende partijen samen afzender kunnen zijn. Samen moeten we het vrijwilligerswerk blijvend op een positieve manier onder de aandacht brengen. Diversiteit, motivatie en resultaat staan volgens ons centraal in de boodschap. Gebundelde krachten zorgen voor een betere verbreding. In de campagne kan vrijwilligerswerk breder en meer Amsterdams worden neergezet, waarbij een praktische verwijzing naar verschillende markt partijen gekoppeld kan worden aan de boodschap (bijvoorbeeld door te verwijzen naar een portal website voor vrijwilligerswerk in Amsterdam).
- ◆ De VCA wil graag ondersteunen bij het uitrollen van een gezamenlijke campagne. Het netwerk van de VCA en de goede contacten met de pers kunnen behulpzaam zijn.
- ◆ Ter gelegenheid van het 20 jarig bestaan heeft de VCA, in samenwerking met ontwerpbureau VBAT, die eerder de inrichting van VCA kosteloos heeft ontworpen, haar eigen huisstijl vernieuwd.

## 10. Bijlage

### Resultaten onderzoek

Het twintigjarig bestaan heeft de VCA aangegrepen om niet alleen zelf, maar juist ook met anderen de tijd te nemen om kritisch naar haar diensten te kijken, haar service te evalueren en te reflecteren op nieuwe ontwikkelingen. Hoe gaat de VCA de toekomst in? De antwoorden op die vraag zijn samen met de stakeholders gezocht in telefonische enquêtes onder gebruikers (vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties) en scenarioworkshops met partners in het veld. Nieuwe Maan, Adviseurs Maatschappelijke Vernieuwing, is als onafhankelijk bureau betrokken om dit onderzoek vorm te geven en te leiden. Hieronder een korte samenvatting van het proces en de uitkomsten.

### Telefonische enquêtes – juli en augustus 2009

Hoe wordt de dienstverlening van de VCA beoordeeld? Wat gaat goed, wat kan beter? Wat zijn de verwachtingen voor de toekomst en hoe kan de VCA daarbij ondersteunen? In telefoongesprekken van 20 tot 30 minuten met Nieuwe Maan als onafhankelijke interviewer gaf een representatieve groep van zowel vrijwilligers als vrijwilligersorganisaties hun mening.

De grote meerderheid bleek tevreden tot zeer tevreden over de diensten van de VCA. Als grootste zwakte van de service werd 'te weinig bemiddelingen' genoemd. Anderen vonden dat VCA 'goede service', 'prettig contact' en een 'persoonlijke benadering' biedt. Als sterk punt werden ook 'de brede focus', 'het goede totaalpakket' en 'de unieke positie' genoemd. Men vindt de VCA 'goed op de hoogte' en 'deskundig'. Specifieke waardering was er voor de locatie Hartenstraat: 'centraal gelegen', 'laagdrempelig' en met 'een leuke uitstraling'.

De verbeterpunten hebben betrekking op een betere bemiddelingsrol. Hierbij werd onder andere geopperd dat er betere intakes van zowel vacatures als vrijwilligers gedaan moeten worden, zodat er betere matches kunnen worden gemaakt; en dat er zowel meer diverse vrijwilligers als meer diverse vacatures geworven moeten worden om beter te kunnen bemiddelen. Tenslotte waren er op- en aanmerkingen op het functioneren van de online vacaturebank.

### Scenarioworkshops

Genodigden van diverse partnerorganisaties spraken met elkaar over de vraag "Wat zijn de grootste uitdagingen voor de VCA voor de toekomst?"

Uitkomsten van de hele sessie waren dat de makelaarsrol van VCA belangrijk is. Maar er is meer. Promotie en stimuleren van vrijwilligerswerk werd ook als erg belangrijk genoemd, net als lobby en belangenbehartiging, een brugfunctie naar overheden (advies aan stadsdelen is gewenst). Ook zou VCA zich meer moeten positioneren als een Amsterdamse organisatie die mee bouwt aan de stad Amsterdam.

### Intern: kritische reflectie en toekomstdromen

Intern hebben de vaste medewerkers samen gebrainstormd over de koers van de VCA. Met elkaar bespraken ze de volgende vragen: waar staan we nu, wat willen we voor de toekomst en hoe kunnen we dat bereiken? Een goede analyse van de sterke en zwakte punten en een lijst uitgesproken ambities en acties waren het resultaat. Ook deze zijn verwerkt in dit beleidsplan.



**Colofon**

Ontwikkeld door Vrijwilligerscentrale Amsterdam  
in samenspraak met stakeholders onder leiding van Nieuwe Maan,  
adviseurs maatschappelijke vernieuwing.

Vormgeving Urban Perception

Drukwerk Multi Copy Diemen