



**Vrijwilligers Centrale
Amsterdam**

Jaarverslag

2016

Inhoud

Inleiding	3
Hoogtepunten in 2016	4
Bemiddeling 2016	5
1. Bemiddeling in de stad	5
2. Bemiddeling in Zuid	9
3. Bemiddeling in Noord	11
4. Bemiddeling in Nieuw West	12
5. Bemiddeling in Centrum	14
6. Project Jongeren en MEE	15
7. Project Een leven lang vrijwilligerswerk	16
8. Project Samen op zoek naar vrijwilligerswerk	18
9. Project MAS in Noord	19
Advies 2016	22
1. Advies stedelijk	22
2. Advies in Noord	24
3. Advies in Zuid	25
4. Advies in Nieuw West	27
5. Advies in Centrum	29
6. Project Blended Learning	30
7. Project In veilige handen	30
8. Landsmeer 2016	34
Promotie 2016	35
1. Promotie stedelijk	35
2. Promotie in Nieuw West	41
3. Promotie in Zuid	42
4. Promotie in Noord	43
5. Promotie in Centrum	44
6. Project Zoomlab	46
7. Project AT5	48
8. Project Hart voor een vluchteling	49
9. Project Taalcoaches	50
Interne organisatie 2016	52

Inleiding

2016 was weer een inspirerend jaar, waar veel gebeurde op het gebied van vrijwillige inzet. Dat kan ook niet anders in een stad als Amsterdam.

Vrijwilligers Centrale Amsterdam heeft in 2016 weer ingezet op het matchen van duizenden vrijwilligers, het adviseren en trainen van honderden organisaties en het promoten van het vrijwilligerswerk via vele kanalen. We zijn een spin in het web als het om de participatiemaatschappij gaat, vanwege ons grote netwerk, jarenlange ervaring en deskundigheid op het gebied van vrijwillige inzet. Onze blikveld is breed: zo praten we mee over informele zorg, eenzaamheid, armoede, vluchtelingen, preventie seksueel misbruik en radicalisering. Onze passie is het verbinden van mensen, initiatieven, organisaties en bedrijven.

Zelf gaan we ook graag allianties aan met partijen, om samen meer te bereiken. Zo is onze samenwerking met de Amsterdamsche kring nog steeds vruchtbaar: diverse leden hebben zich weer belangeloos voor ons netwerk ingezet. Samen met Delta Lloyd organiseerden we BASTA-tafels: bedrijven die projecten tegen armoede steunen. De campagne Amsterdam bedankt werd gedragen door diverse stedelijke partijen.

Vanuit onze vestigingen in Zuid, Noord, Nieuw West en Centrum, zitten we in de haarvaten van de participatiemaatschappij. We houden spreekuur op vele locaties in de buurt, waardoor we toegankelijk en laagdrempelig opereren. Bewoners en organisaties weten ons te vinden voor informatie en advies. We pikken signalen op en reageren op nieuwe ontwikkelingen. Via ons stedelijk kantoor kunnen we opgedane kennis en ervaring delen en stedelijke projecten uitrollen in de stadsdelen.

2016 was een jaar waarin we mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een stap verder hebben geholpen door vrijwilligerswerk te gaan doen. Het was ook een jaar waarin we heel veel expats hebben geholpen aan een vrijwilligersplek. En statushouders kwamen steeds vaker langs om via vrijwilligerswerk de taal en de stad te leren kennen. Via onze maatschappelijke stage projecten hebben middelbare scholieren kennis gemaakt met vrijwilligerswerk. Via een ander project hebben we juist ouderen enthousiast gemaakt om vrijwilliger te worden. De jongerenredactie Jongsters hebben via hun website vele jongeren enthousiast gemaakt voor vrijwilligerswerk.

VCA gaat graag met de tijd mee. Nieuwe manieren van communiceren, nieuwe manieren van leren, wij gaan mee in die ontwikkelingen. Zo hebben we steeds meer online en blended trainingen in ons aanbod, waar cursisten hun opdrachten (deels) online doen. We zijn steeds meer aanwezig op sociale media, en worden steeds meer via deze kanalen benaderd. En we willen ook creatief zijn, om onze klanten te blijven prikkelen. Zo gingen we op Burendag met een bakfiets vol flessen langs bij activiteiten; in de flessen zaten brieven van mensen die een maatje zoeken. Op deze manier hebben we veel mensen kunnen interesseren voor dit vrijwilligerswerk. Ook hebben we een pool van vrijwillige fotografen opgezet, die onder professionele begeleiding opdrachten hebben gedaan voor vrijwilligersorganisaties.

Lees meer in ons jaarverslag van 2016!

Maribi Gomez

Hoogtepunten 2016

Nieuw: afspraken via de website

Wij willen zoveel mogelijk mensen op een makkelijke manier in contact brengen met vrijwilligerswerk. In 2016 hebben we een online afsprakenagenda ingevoerd. Mensen kunnen zelf een locatie en tijdstip kiezen om een afspraak te maken voor een bemiddelingsgesprek. Hier wordt veelvuldig gebruik van gemaakt. Ook kunnen mensen nog steeds bellen om een afspraak te maken. *Lees meer op pagina 6.*

Nieuwe vrijwilligers: cijfers

Het aantal inschrijvingen van nieuwe vrijwilligers is gestegen: van 3200 in 2015 naar 3334 in 2016. Die stijging komt doordat er meer mensen via onze spreekuren zijn ingeschreven (van 771 in 2015 naar 922 in 2016). *Lees meer op pagina 6.*

Workshop: Samenwerken met vrijwilligers

Het thema Samenwerken met vrijwilligers is zeer populair. In steeds meer organisaties werken vrijwilligers samen met beroepskrachten en er is duidelijk behoefte aan informatie en training daarover. Maar liefst negen keer boden we deze workshop aan in 2016. *Lees meer op pagina 22.*

Trainingen: Blended Learning

De trainingen Leidinggeven aan vrijwilligers (voor vrijwilligerscoördinatoren) Werken met vrijwilligers (voor professionals die met vrijwilligers samenwerken) zijn ontwikkeld tot blended trainingen: een combinatie van online opdrachten en fysieke bijeenkomsten. Hierdoor kunnen deelnemers zich tussen de bijeenkomsten voorbereiden en is er meer tijd voor verdieping tijdens de bijeenkomsten. *Lees meer op pagina 30*

Documentaire: Wat je niet ziet

We hebben nauw samen gewerkt met de gemeente voor de totstandkoming van de documentaire Wat je niet ziet. Deze documentaire laat zien wat er in Amsterdam allemaal gebeurt rondom preventie van seksueel misbruik bij minderjarigen in organisaties waar met vrijwilligers gewerkt wordt. Begin 2017 ging de documentaire in première. Wethouder Simone Kukenheim was aanwezig en benadrukte het belang om dit onderwerp bespreekbaar te maken. *Lees meer op pagina 32.*

Campagne: Amsterdam bedankt

De campagne Amsterdam bedankt voor de vijfde keer uitgevoerd door VCA en gesteund door ABC Alliantie West, Amsterdam Cares, Gilde Amsterdam, ViiA, Stichting Present Amsterdam, Unie van Vrijwilligers en Markant. Er zijn 4861 vrijwilligers bedankt en via Facebook zijn ruim 440.000 mensen bereikt. *Lees meer op pagina 39.*

Fotografie: Zoomlab

Met het project Zoomlab hebben we het Amsterdams vrijwilligers zichtbaarder gemaakt door vrijwilliger amateurfotografen een cursus te geven en bij vrijwilligersorganisaties hun activiteiten in beeld te brengen. In totaal hebben twaalf fotografen 77 opdrachten gedaan! *Lees meer op pagina 46.*

Bemiddeling 2016

1. Bemiddeling in de stad

Vrijwilligers bemiddelen naar maatschappelijke organisaties en initiatieven is wat we dagelijks doen. Het is naast promotie en advies, één van onze kerndiensten. We zien de diversiteit aan Amsterdammers terug in onze klanten. Naast onze hoofdvestiging zijn we actief in de stadsdelen Noord, Nieuw West, Zuid en Centrum. De locaties waar we spreekuur houden zijn stijgende: we zijn in 2016 aanwezig op veertien plekken in de stad. Hierdoor zitten we dichtbij de mensen in de buurt en zijn we makkelijk te vinden. Voor een kleine organisatie als VCA is het een uitdaging om met het kleine team waarmee we werken tot een zo goed mogelijke bezetting in de stad te komen. We bewegen mee met de ontwikkeling naar meer gebiedsgericht werken.

Een stap in de goede richting

De Amsterdammers die bij ons op gesprek komen hebben vaak een verhaal te vertellen. We zien veel mensen met een psychische, sociale, verstandelijke of lichamelijke beperking. Minstens twintig tot dertig procent van de mensen, zegt te zijn doorverwezen door een instantie zoals een re-integratiebureau, de GGZ, reclassering of WPI. We weten dat niet iedereen deze informatie met ons deelt. Na een diepergaand onderzoek in onze database blijkt dat bij onze spreekuren in Noord dit percentage zeventig procent is.

Dit is een trend die we vorig jaar ook zagen en deze zet zich voort. We merken dat deze mensen vaak op zoek zijn naar advies over wat voor hun op dat moment een goede stap is. We gaan open met hen in gesprek en kijken of iemand klaar is om vrijwilligerswerk te doen. Wanneer iemand nog niet klaar is, zijn we eerlijk en informeren we over wat er wel en niet kan.

Voor mensen die willen en kunnen starten, maar wel een omgeving met ondersteuning zoeken, zoeken we een geschikte plek. We werven actief op plekken als deze. Ons uitgebreide netwerk en aanwezigheid in de gebieden maakt dat we in de meeste gevallen een match kunnen maken. Het is voor ons de uitdaging de motivatie en interesse voor de dag te laten komen. We raken zelf gemotiveerd doordat mensen vaak met nieuwe energie en enthousiast de deur uitgaan.

Een nieuwe stap in Amsterdam

Naast de meer kwetsbare groepen zien we de groep van expats en internationale studenten die bij ons komen, toenemen. Zij spreken vaak (nog) geen Nederlands en wij zoeken mee naar een organisatie waar ze aan de slag kunnen. Vrijwilligerswerk is voor hen een stap om nieuwe mensen te leren kennen, de taal te oefenen of nuttig bezig te zijn.

Niet alleen voor internationals maar ook voor vluchtelingen en statushouders is vrijwilligerswerk een manier om thuis te raken in Amsterdam. Zo komen er regelmatig begeleiders van vluchtelingen met één of meerdere vluchtelingen op ons spreekuur. We introduceren het vrijwilligerswerk en vertellen over de mogelijkheden. Wij zetten ons graag in

om deze groep middels vrijwilligerswerk verder te helpen. De redenen om vrijwilligerswerk te gaan doen, zijn even divers als bij andere Amsterdammers; of het nu is om nieuwe mensen te leren kennen, nuttig bezig te zijn of de taal te oefenen.

We hebben veel energie gestoken in de samenwerking met diverse maatschappelijke organisaties om een aanbod voor bewoners van het AZC Wenckebachweg te realiseren in de broedplaats Lola Lik. Begin 2017 is deze broedplaats geopend en zijn we begonnen met een spreekuur vrijwilligerswerk.

Nieuw: afspraken via de website

Wij willen zoveel mogelijk mensen op een makkelijke manier in contact brengen met vrijwilligerswerk. In 2016 hebben we een online afsprakenagenda ingevoerd. Mensen kunnen zelf een locatie en tijdstip kiezen om een afspraak te maken voor een bemiddelingsgesprek. Hier wordt veelvuldig gebruik van gemaakt. Ook kunnen mensen nog steeds bellen om een afspraak te maken.

Cijfers

Het aantal inschrijvingen van nieuwe vrijwilligers is gestegen: van 3200 in 2015 naar 3334 in 2016. Die stijging komt doordat er meer mensen via onze spreekuren zijn ingeschreven (van 771 in 2015 naar 922 in 2016). Via internet bleef dit aantal ongeveer gelijk (van 2427 in 2015 naar 2413 in 2016).

Bemiddelingen	2016		2015	
Vestiging Centrum	603	8.4%	696	9,10%
Vestiging Nieuw West	525	7.3%	422	5,50%
Vestiging Noord	302	4.2%	296	3,90%
Vestiging Zuid	172	2.4%	166	2,20%
Vestiging Landsmeer	6	0.10%	6	0,10%
Website	5594	77.6%	6055	79,20%
Totaal	7203		7641	

Net als vorig jaar zien we een daling in het totaal aantal geregistreerde bemiddelingen. Dit zit hem voornamelijk in bemiddelingen via internet. Zoals vorig jaar beschreven komt dat doordat mensen direct doorklikken vanuit een vacature naar de website van de organisatie of googelen naar de organisatie.

De vacaturebank op www.vrijwilligersnetwerk.nu werd iets minder vaak bezocht dan in 2015: 192.673 keer. Dat is een daling van 3,5 procent t.o.v. 2015. De reden daarvan zoeken we in minder terugkerende bezoekers omdat deze niet geschikt is voor mobiele apparaten¹, wellicht verminderde bekendheid van de naam van de vacaturebank en meer advertenties van andere organisaties op Google (zie ook hoofdstuk Promotie).

¹ We hebben in 2016 subsidie gekregen om de vacaturebank geschikt te maken voor mobiele apparaten. We hebben echter besloten ons hele ict systeem onder de loep te nemen en voeren in 2017 vernieuwingen door.

Bij de meeste vestigingen zien we het aantal bemiddelingen stijgen. Hier tellen we het aantal matches die zijn gemaakt tijdens de spreekuren binnen de respectievelijke stadsdelen². In Nieuw West is dit een stijging van 103 bemiddelingen. Daar hebben we extra uren gekregen om te bemiddelen. Het aantal bemiddelingen via Vestiging Centrum is gedaald. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de introductie van de online afsprakenagenda op onze website, waardoor mensen een duidelijk overzicht hebben waar ze een afspraak kunnen plannen. Voor stadsdeel Centrum tellen we het aantal bewoners van het stadsdeel dat bemiddeld is (via de vestiging Centrum, via internet of andere locaties). Dat aantal is 763.

Profiel vrijwilligers

Als we kijken naar het profiel van de vrijwilligers die zich bij ons inschrijven dan valt het volgende op. Het merendeel, bijna 66 procent, is vrouw en dat komt overeen met voorgaande jaren. Van de ingeschreven vrijwilligers is 50 procent HBO/WO opgeleid en 36 procent is tussen de 25 en 35 jaar. Deze groep bereiken we steeds meer via sociale media en daarom zien we een lichte stijging ten opzichte van 2015. Veel hoogopgeleide jonge mensen willen inzetten voor de stad Amsterdam. Dit is ook in lijn met de ontwikkelingen in de maatschappij dat mensen, en vooral ook jongeren, van betekenis willen zijn.

Dit komt bijvoorbeeld naar voren in de aflevering van Tegenlicht over de Betekeniseconomie. Voor veel jongeren staat niet winst maar de maatschappelijke betekenis van een onderneming of organisatie voorop. Naast dat we een grote groep hoogopgeleide en jonge mensen zien die vrijwilligerswerk zoeken, zien we dit ook terug in de vragen die ons gesteld worden. We zien veel nieuwe initiatieven die door deze leeftijdsgroep worden opgezet en die op zoek gaan naar een nieuwe manier om zich te organiseren.

Oriëntatiebijeenkomsten

Maandelijks houden we oriëntatiebijeenkomsten voor mensen die meer willen weten over de mogelijkheden van vrijwilligerswerk. In 2016 hielden we 11 oriëntatiebijeenkomsten waarmee we 117 mensen hebben bereikt. De oriëntatiebijeenkomsten worden bezocht door een gemeleerd publiek. Opvallend is dat er relatief veel mensen komen die een betaalde baan hebben en daarnaast vrijwilligerswerk zoeken. Maar er komen ook gepensioneerden en studenten en uitkeringsgerechtigden.

Voorlichtingen en markten

We hebben in 2016 gemerkt dat er veel behoefte is aan voorlichting rondom vrijwilligerswerk. Dit varieert van voorlichtingen voor WPI, vluchtelingen tot voorlichtingen voor bedrijven. We hebben in totaal dertien voorlichtingen gegeven. Hieronder vallen ook voorlichtingen aan verwijzers die in onze prestatieafspraken staan. We hebben voor deze groep geen aparte bijeenkomsten georganiseerd omdat we in de praktijk merken dat het effectiever is om verwijzers te informeren tijdens de voorlichting voor hun groep. Dan maken zij kennis met de medewerker van VCA en ontstaan er korte lijnen. Vaak worden aan het einde van een voorlichting direct de eerste afspraken ingepland met deelnemers.

² Het gaat hier dus niet per se om de bewoners van een stadsdeel.

Dat de vraag naar voorlichtingen stijgt heeft volgens ons twee redenen. Ten eerste wordt vanuit de overheid gestimuleerd te participeren en geven we voorlichtingen bij diverse partijen die een rol spelen hierin. Anderzijds is er de beweging gaande dat mensen graag iets van betekenis willen doen en VCA vragen wat de mogelijkheden rondom vrijwilligerswerk zijn.

En wat vinden onze klanten?

Begin 2017 deden we een klanttevredenheidsonderzoek onder ruim 3000 ingeschreven vrijwilligers. 105 van hen vulden de enquête in. Dit is 3,4 procent van het totaal, en niet representatief.

83 procent van de mensen zegt op eigen initiatief bij VCA terecht te zijn gekomen. De meeste mensen kennen ons via internet (55 procent) of via vrienden/kennissen (17 procent). Eveneens 17 procent is doorverwezen, door de gemeente, een re-integratiebureau, het UWV of een andere instelling.

De diensten bemiddeling via de website, via een spreekuur en de oriëntatiebijeenkomsten worden goed beoordeeld. Slechts 2 procent was niet tevreden over de vacaturebank of het bemiddelingsgesprek en 3 procent niet over de oriëntatiebijeenkomst.

De respondenten volgen ons via onze website (43 procent), de online vacaturebank (29 procent), onze nieuwsbrief (20 procent), de wekelijkse vacaturemailingen (17 procent), Facebook (7 procent) of op een andere manier.

De website www.vca.nu is een informatieve website voor diverse doelgroepen, waaronder ook (aankomende) vrijwilligers. De respondenten vinden dat er goede informatie op de site staat (55 procent) en 32 procent vindt hem overzichtelijk. De zoekfunctie heeft een meerwaarde. 10% daarentegen vindt de site onoverzichtelijk.

De online vacaturebank www.vrijwilligersnetwerk.nu wordt overwegend positief beoordeeld. 54 procent vindt dat er een goed en breed aanbod van vacatures is en voor 31 procent is het een handig hulpmiddel om vrijwilligerswerk te vinden. 3 procent vindt het aanbod teveel en 10 procent vindt het moeilijk om via deze weg vrijwilligerswerk te vinden.

Bijna driekwart van de respondenten (73 procent) doet op dit moment vrijwilligerswerk. 88 procent is momenteel tevreden over zijn/haar vrijwilligerswerk. Omdat het voldoening geeft (31,5 procent), hij/zij zich nuttig voelt (28,5 procent), de sfeer en collega's fijn zijn (27,5 procent) en er waardering wordt uitgesproken (17 procent). 1 procent is momenteel niet tevreden, omdat er geen waardering is.

De meeste respondenten zouden VCA aanraden aan iemand die vrijwilligerswerk zoekt: 82,5 procent doet dat zonder te twifelen. 2 procent zou ons niet aanraden.

De meeste respondenten zijn vrouw: 61 procent. Ze zijn overwegend tussen de 41 en de 60 jaar oud (51,5 procent). 32,5 procent heeft een niet Nederlandse culturele achtergrond. 60 procent heeft een HBO of WO opleiding afgerond, 9,5 procent een MBO opleiding. De

respondenten hebben een uitkering (46,5 procent), een betaalde baan (30,5 procent), een pensioen (14,5 procent), studiefinanciering (2 procent) of geen eigen inkomen (6,5 procent).

Prestatieafspraken

Beloofd	Gehaald
10 oriëntatiebijeenkomsten	11 oriëntatiebijeenkomsten
10 voorlichtingsbijeenkomsten	13 voorlichtingen
2500 nieuwe vrijwilligers	3334 nieuwe vrijwilligers
4500 matches	7203 matches
1700 aangesloten organisaties	1791 aangesloten organisaties
150 nieuwe organisaties	167 nieuwe organisaties
2 bijeenkomsten voor verwijzers	Contact verwijzers tijdens voorlichtingen
210.000 bezoeken aan vacaturebank	192.673 bezoeken aan vacaturebank

2. Bemiddeling in Zuid

Trends

Ook in 2016 is er veel aandacht geweest voor de vrijwilliger met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. De vrijwilligers die zich aanmelden voor een persoonlijk bemiddelingsgesprek voelen vaak een drempel om zich op eigen initiatief te melden bij een vrijwilligersorganisatie. Het komt regelmatig voor dat we een afspraak voor hen maken bij een vrijwilligersorganisatie en er zo wel een bemiddeling plaatsvindt naar een vrijwilligersfunctie. Sommige vrijwilligers die een bemiddeling naar een organisatie een brug te ver vonden, hebben zich wel ingeschreven als vrijwilliger. Deze vrijwilligers hebben een vervolgspraak gemaakt of hebben later een geschikte functie gevonden op de vacaturebank van VCA.

Net als in 2015 hebben wij ook in 2016 veel verzoeken gekregen van mensen die zich willen inzetten voor vluchtelingen en/of statushouders. Omdat wij het afgelopen jaar hebben geïnvesteerd in de contacten met de organisaties en initiatieven die met vluchtelingen of statushouders werken, hebben wij succesvol kunnen bemiddelen. Er zijn minimaal zeventien mensen op deze manier doorverwezen buiten de vacaturebank om.

Bemiddelingen

Via onze spreekuren bemiddelden wij 172 keer naar een vrijwilligersfunctie. Via onze vacaturebank werd 883 keer een match gemaakt tussen een bewoner uit Zuid en een vrijwilligersfunctie. Dit is een stijging ten opzichte van 2015.

Wij hebben tijdens onze spreekuren 74 nieuwe vrijwilligers ingeschreven. Dit is een lichte daling t.o.v. 2015, toen werden er 82 nieuwe vrijwilligers ingeschreven. Nieuwe vrijwilligers worden vaak door maatschappelijke organisaties doorverwezen of vinden ons via internet. Ook werven wij vrijwilligers middels voorlichtingen en informatiemarkten, zoals de Participatiemarkt, en via andere promotieactiviteiten (zie hoofdstuk Promotie).

Bemiddelingen Zuid	2016	2015
Via spreekuren	172	166
Via internet	883	859
Totaal	1055	1025

Voorlichtingen

Wij hebben elf voorlichtingen gegeven aan vrijwilligersorganisaties, scholen, expats, WPI klanten en mensen met een GGZ achtergrond. Wij hebben hiermee circa 230 mensen bereikt.

Advies aan stadsdeel

We hebben input geleverd en zijn aangesproken bij de overleggen van het stadsdeel voor de informatiebijeenkomst om de betrokkenheid van expats en nieuwe bewoners in Buitenveldert te vergroten.

Prestatieafspraken

Beloofd	Gehaald
3 spreekuren vrijwilligerswerk	3 spreekuren vrijwilligerswerk
100 bemiddelingen	172 bemiddelingen
100 nieuwe vacatures	134 nieuwe vacatures
8 voorlichtingen	11 voorlichtingen

3. Bemiddeling in Noord

In 2016 voerden we in VCA Vestiging Noord zo'n 220 gesprekken tijdens onze spreekuren. Dat is een grote stijging t.o.v. 2016. Toen waren het er 170. Een deel van deze mensen is al ingeschreven bij VCA: 82 mensen. De anderen schreven we in als nieuwe vrijwilligers: 138. Dat is een stijging t.o.v. 2015: toen schreven we 120 nieuwe vrijwilligers in.

Het aantal bemiddelingen steeg minder snel: van 296 in 2015 naar 302 in 2016. Dit laat zien dat het bemiddelen steeds intensiever en complexer wordt. Vaak zijn er meerdere gesprekken nodig voordat iemand daadwerkelijk bemiddeld wordt, en soms leidt een gesprek helemaal niet tot een bemiddeling omdat de kandidaat vrijwilliger er nog niet klaar voor is.

Dit komt doordat een groot percentage van de vrijwilligers die zich op onze spreekuren meldt een grote afstand heeft tot de arbeidsmarkt. Ruim zeventig procent van de nieuw ingeschreven vrijwilligers is doorverwezen door enige instantie. De grootste doorverwijzers zijn taalaanbieders en WPI. De extra uren die we het afgelopen jaar van het stadsdeel kregen (en die in 2017 structureel zijn geworden) waren dan ook hard nodig.

Bemiddelingen Noord	2016	2015
Via spreekuren	302	296
Via internet	484	503
Totaal	786	799

Door de drukte tijdens de spreekuren komt de ruimte van de bemiddelaar om nauw contact te onderhouden met vrijwilligersorganisaties in het stadsdeel middels werkbezoeken onder druk te staan. Dat terwijl door de toenemende complexiteit van de bemiddelingen juist een intensief contact met de vrijwilligersorganisaties van groot belang is. In 2017 willen we daar meer ruimte voor maken.

In 2016 hadden we naast onze locatie op het Hagedoornplein ook spreekuren in de Huizen van de Wijk op het Waterlandplein en in De Banne. Ook deze spreekuren worden goed bezocht en onze aanwezigheid in de Huizen van de Wijk maakt dat onze lijnen met het welzijnswerk, het Participatiecentrum en WPI kort zijn. Wel leent de onrustige werkomgeving in de Huizen van de Wijk, waar onze spreekuren in de algemene ruimte plaatsvinden, zich minder voor de wat ingewikkeldere gesprekken die we soms voeren. We proberen die zo veel mogelijk op het Hagedoornplein te plannen.

Voorlichting

In 2016 gaven we zestien voorlichtingen: vijf maal aan inburgeringsgroepen, zeven maal aan participatieprojecten (Pantar, WPI, Participatiecentrum etc) en vier maal aan andere groepen (bijvoorbeeld de kinderraad en groepen van Doras). Daarnaast stonden we zeven maal op

de markt (Informele Zorgmarkt, Van der Pekmarkt, Kerstmarkt, infomarkt Nieuwendam, Mantelzorgdag, Banne Bruist, talentmarkt NL Training). Bij de voorlichtingen aan inburgeringsgroepen valt op dat het aantal statushouders in de inburgering toeneemt. We verwachten dat deze trend in 2017 nog flink gaat toenemen.

Prestatieafspraken

Beloofd	Gehaald
300 bemiddelingen via internet, 100 via spreekuren	484 bemiddelingen via internet, 302 bemiddelingen via spreekuren
10 nieuwe organisaties	17 nieuwe organisaties
10 voorlichtingen	16 voorlichtingen

4. Bemiddeling in Nieuw West

Meer doelgroepen in het vrijwilligerswerk

Door de participatiegedachte en bezuinigingen komen steeds meer organisaties met hun klanten naar VCA voor een zinvolle dagbesteding. UWV, WPI, GGZ, maatschappelijk werk en re-integratiebureaus brengen mensen met een rugzakje mee die zich willen of moeten gaan inzetten als vrijwilliger.

Nu statushouders zich gaan vestigen in het stadsdeel komen zij ook langs om actief te worden als vrijwilliger. Met name de vluchtelingen uit Eritrea zijn vaak laaggeschoold en spreken alleen Tigrinya. Dit vraagt meer van de medewerkers bemiddeling van VCA in het bemiddelingsproces naar een goede plek. Daarnaast vraagt het van de vrijwilligersorganisaties een duidelijk vrijwilligersbeleid t.a.v. deze zogenaamde doelgroepvrijwilligers. Hoeveel tijd en ruimte is er om deze vrijwilligers een goede plek te bieden? VCA ondersteunt de organisaties met het maken van duidelijke keuzen en een goed vrijwilligersbeleid.

We doen het graag en met plezier, zeker als je deze berichten in je postvak krijgt: *'Jullie werk is gewoon een essentiële link voor statushouders in de opbouw van een nieuw leven! Het biedt zoveel kansen!'*

Digitaal en face-to-face

Via Facebook, Twitter en online communities worden steeds meer vrijwilligers geworven voor klussen in de buurt of bijvoorbeeld voor vluchtelingen. VCA is met de vacaturebank www.vrijwilligersnetwerk.nu niet meer het enige digitale kanaal. Desondanks, of misschien wel juist daardoor, komen meer mensen dan vorig jaar naar de bemiddelingssprekuren om zich te oriënteren op vrijwilligerswerk. Bewoners in Nieuw West weten VCA te vinden. In een face-to-face gesprek is de match in negen van de tien keer in één keer raak. Dit scheelt mensen veel tijd, zorgt voor een match die past bij de eigen motivatie, voor een werkcultuur

die past bij de wensen van de vrijwilliger. Kennis van en directe lijnen met organisaties in het stadsdeel is van wezenlijk belang om een goede match tot stand te brengen.

Hoogopgeleiden, expats en mensen die met pensioen gaan komen steeds meer langs op het bemiddelingsspreekuur en worden goed doorverwezen naar geschikte plekken in het stadsdeel. Het netwerk van doorverwijzers is groot in Nieuw West. Niet alleen organisaties verwijzen graag door naar onze vestiging, ook bewoners verwijzen familieleden, burens en kennissen. Bewoners worden snel en goed geholpen, de lijnen die we met organisaties en initiatieven hebben zijn kort. Binnenlopen mag altijd, je wordt direct geholpen. Mensen ervaren de gesprekken als prettig, ook omdat we naast vrijwilligerswerk ook het activiteitenaanbod vertellen (Nederlandse les, kunst, cultuur en ontmoetingsactiviteiten) en de match over het algemeen als goed.

Bemiddelingen Nieuw West	2016	2015
Via spreekuren	525	422
Via internet	664	786
Totaal	1189	1208

We maakten ruim honderd keer meer matches via de spreekuren. De bewoners uit Nieuw West gebruikten minder onze vacaturebank om zelf een match te maken³. Die trend zien we door de hele stad. Daarom bleef het totaal aantal bemiddelingen rond de 1200.

Voorlichtingen

We gaven negentien oriëntatiebijeenkomsten en andere voorlichtingen aan klanten van doorverwijzers in het stadsdeel zoals Werkpunt, aan medewerkers van de Huizen van de Wijk, huisartsen, ROC, DWI. Ook gaven we voorlichting aan deelnemers van Nederlandse taallessen en mensen die EVC of andere trajecten binnen het stadsdeel afsluiten en een vervolgstap kunnen maken in het vrijwilligerswerk. Het gemiddeld aantal deelnemers was zeventien.

Het resultaat van deze bijeenkomsten is een grotere bekendheid van VCA Vestiging Nieuw West, veel doorverwijzingen, en aan het einde van het jaar een stijging van het aantal statushouders.

Op stap naar vrijwilligerswerk i.s.m. WPI is vijf keer uitgevoerd dit jaar. De methodiek bestaat uit drie empowerende workshops waarbij deelnemers van WPI met een grote afstand tot de arbeidsmarkt worden voorbereid op hun eerste stappen in het vrijwilligerswerk, en vervolgens aan de slag gaan als vrijwilliger. Er hebben vijftig mensen aan deelgenomen, 45 van hen zijn aan de slag gegaan als vrijwilliger.

³ We hebben het over geregistreerde bemiddelingen. Onze vacaturebank is vrij toegankelijk en daardoor kunnen mensen ook zonder zich te registreren, vrijwilligerswerk vinden.

Prestatieafspraken

Beloofd	Gehaald
210* bemiddelingen via spreekuren	525 bemiddelingen via spreekuren
10 nieuwe organisaties	24 organisaties
50 nieuwe vacatures	189 nieuwe vacatures
15 voorlichtingen	19 voorlichtingen

*inclusief extra uren bemiddeling.

5. Bemiddeling in Centrum

Bemiddelingen bewoners Centrum	2016	2015
Via spreekuren	149	157
Via internet	614	716
Totaal	763	873

Voor stadsdeel Centrum hebben we ons extra gericht op bewoners in Centrum. Er zijn in 2016 763 matches geweest van bewoners uit stadsdeel Centrum naar vrijwilligerswerk; 614 matches zijn tot stand gekomen via onze online vacaturebank en 149 matches zijn gedaan tijdens een bemiddelingsgesprek bij onze balie. Deze prestatieafpraak is daarmee gehaald, maar in 2015 waren er 873 matches.

De daling van het aantal internetbemiddelingen is een trend die we in alle stadsdelen zien.

Het aantal nieuwe vrijwilligers uit Centrum is gestegen: 353 (in 2015: 323). Onder de nieuwe vrijwilligers is een groeiend aantal expat (13,9 %), 8,2 % is 66 jaar of ouder en 41,3 % behoort tot de doelgroep jongeren (t/m 35 jaar).

Organisaties en vacatures

Er meldden zich in 2016 29 nieuwe organisaties aan uit stadsdeel Centrum. Dat is een lichte stijging t.o.v. 2015, toen zich 25 organisaties aanmeldden. In totaal werden er op onze vacaturebank in 2016 685 vacatures geplaatst door organisaties uit stadsdeel Centrum. Dat waren er in 2015 nog 512, dus dat is een stijging van 173 vacatures. Hiervan waren 475 (mede) gericht op jongeren en 60 voor expats.

Spreekuren in de buurt

In de loop van het jaar konden we de wens realiseren om op decentrale locaties in het stadsdeel aanwezig te zijn. We startten, naast onze bestaande spreekuren op de Geldersekafe en in de OBA ook spreekuren in twee Huizen van de Buurt: De Witte Boei en het Claverhuis. Dit zal in 2017 nog worden uitgebreid naar een spreekuur in het Stadhuis bij WPI. De spreekuren in de Huizen van de Buurt zijn tweewekelijks en duren twee uur. Sinds september voerden we hier 24 gesprekken met potentiële vrijwilligers, 15 in het Claverhuis en 9 in De Witte Boei. De spreekuren in de Huizen van de Wijk zijn in juli gestart. De bekendheid ervan moet nog wat groeien.

Kennismaken met vrijwilligerswerk

Voor WPI gaven we voorlichting aan de klantmanagers om hen te wijzen op de mogelijkheden van VCA en van vrijwilligerswerk.

In samenwerking met WPI organiseerden we twee maal een "Wijksafari" waar een groepje belangstellenden kennis kon maken met vier vrijwilligersorganisaties. De eerste keer waren er 10 deelnemers, de tweede keer 5. De Wijksafari was een experiment dat navolging zal krijgen in 2017.

Prestatieafspraken

Beloofd	Gehaald
450 matches van bewoners Centrum	763 matches
40 nieuwe vacatures in Centrum gericht op doelgroepen	535 nieuwe vacatures gericht op doelgroepen
2 spreekuren	2 spreekuren

6. Project Jongeren en MEE

In 2016 hebben we voor de tweede keer samen met MEE Amstel en Zaan een bijzonder maatschappelijke stage project gedraaid op drie middelbare scholen in Amsterdam. Bij het maatjesproject *Jongeren en mensen met een lichamelijke beperking* werden cliënten van MEE (met een lichamelijke beperking) stagebegeleider van twee leerlingen. De rollen waren omgedraaid. Nu waren de cliënten voor een keer niet alleen hulpvragen / hulpzoekende maar boden ze leerlingen een leerplek. Leerlingen leerden door hun stage van ruim twintig uur in ongeveer tien afspraken hoe het is om te leven met een beperking en boden extra ondersteuning.

Dit jaar hebben dertien mensen met een beperking of chronische ziekte extra ondersteuning gekregen van 26 scholieren uit de derde en vierde klas havo/vwo. Deze ondersteuning bestond uit kleine klusjes doen enerzijds en gesprekken voeren over elkaars leven anderzijds. Dit komt ten goede aan het (tijdelijk) verminderen van het sociale isolement van veel cliënten; zij leren zo ook het leven van jongeren beter kennen. De cliënten hebben zich

tevens als stagebegeleider voor de leerlingen ingezet (i.p.v. hulpvrager). Hierdoor werkten jongeren aan hun sociale vaardigheden, leerden ze over hoe het is om met een beperking te leven van hun stagebegeleider en kregen ze een indruk van vrijwilligerswerk in de zorg.

VCA heeft samen met MEE Amstel en Zaan gastlessen en een indrukwekkende maatschappelijke stage verzorgd op het Comenius Lyceum, het Sint Nicolaas Lyceum en Pieter Nieuwlandcollege. VCA zorgde voor de begeleiding van leerlingen tijdens hun vrijwilligerswerk en MEE begeleidde de cliënten in hun rol als stagebegeleider. Tijdens afsluitende bijeenkomsten was merkbaar hoe vertrouwd de stagiairs waren met hun stagebegeleiders, er was duidelijk een band ontstaan. De stagebegeleiders waren zeer betrokken bij het wel en wee van de jongeren en gaven opbouwende feedback waar de jongeren zich in herkenden. De jongeren bleken hun horizon te hebben verbreed en zich een voorstelling te hebben gemaakt over hoe het moet zijn om niet fit en jong meer te zijn.

Tijdens de bijeenkomst was de sfeer gemoedelijk en ontspannen, de jongeren herkenden elkaars verhalen en ook de stagebegeleiders konden hun ervaringen met elkaar delen. Soumaja (15 jaar) had het volgende van de stage geleerd: 'Vrolijkheid raakt niet op, je kunt het altijd blijven delen! Ik wist niet dat mensen daar zoveel aan kunnen hebben.'

Prestatieafspraken

Beloofd	Gehaald
3 scholen	3 scholen
15 cliënten	13 cliënten
30 leerlingen	26 leerlingen
150 passief deelnemende leerlingen	120 passief deelnemende leerlingen
1 trainingspakket	1 trainingspakket

7. Project Een Leven Lang Vrijwilliger

Een doelgroep die we dit jaar met het project Een Leven Lang Vrijwilliger nog beter wilden bereiken en bedienen waren de senioren. Door middel van een combinatie van oriëntatiebijeenkomsten, trainingen en media-aandacht.

Expertmeeting en workshop

We zijn begonnen met het organiseren van een expertmeeting met professionele experts (Movisie, VU, Lasa, Bewust Amsterdam 65+) en mensen uit de doelgroep zelf die vanuit

eigen ervaring veel wisten. Hier hebben we de doelgroep met hun wensen en behoeften beter in kaart gebracht. Mede op basis hiervan hebben we een workshop ontwikkeld: *Inspelen op behoeften senioren in vrijwilligersbeleid*, en gegeven aan twaalf organisaties.

Oriëntatiebijeenkomsten

We hebben drie oriëntatiebijeenkomsten georganiseerd, specifiek voor de doelgroep (twee keer voor 65plussers en één keer voor 55plussers). Hier waren in totaal 28 deelnemers. Daarnaast hebben we een ontmoetingsbijeenkomst georganiseerd voor 55plussers, en hiervoor ook organisaties uitgenodigd, die op zoek zijn naar 55plus vrijwilligers, om zo de kennismakingen te faciliteren. Zeven organisaties waren aanwezig en dertig potentiële vrijwilligers. Een popkoor verzorgde een optreden. Deze bijeenkomst heeft minstens tien matches opgeleverd.

Tot slot hebben we in samenwerking met het Netwerkcafé Amsterdam (een netwerkorganisatie van werkzoekende 50plussers) een netwerkbijeenkomst georganiseerd, waarin het thema vrijwilligerswerk centraal stond. Ruim honderd 50plussers en negen organisaties waren aanwezig. In “Meet & Match” rondes konden potentiële vrijwilligers direct contact maken met vrijwilligersorganisaties.

Mediacampagne

We hebben een flyer ontwikkeld, en deze in rondes verspreid op openbare plekken in de stad waar veel senioren komen, en ook huis aan huis verspreid bij seniorenwooncomplexen. We hebben geadverteerd in diverse media (o.a. 50+ in de kijker, 50 plus krant, Ons Amsterdam, de Echo). Ook hebben we interviews gemaakt met vrijwilligers uit de doelgroep, die ook in diverse media zijn gepubliceerd.

Media als Omroep Max en Plus Magazine hebben door ons project extra aandacht besteed aan vrijwilligerswerk. Verder hebben we een filmpje over twee actieve senioren (gemaakt in ons project met AT5) en een radiocommercial op Salto (eind sept t/m eind december) ingezet. Tot slot hebben we een samenwerking met het UWV opgezet, diverse contacten gehad met uitzendbureaus voor senioren en zijn de oriëntatiebijeenkomsten gepromoot.

Resultaten

We hebben minstens 110 mensen uit deze doelgroep bemiddeld naar vrijwilligerswerk, veel meer dan we hadden verwacht. Het aantal 55plussers dat zich bij ons heeft aangemeld is gestegen naar 410 (382 in 2015), net als het aantal 65plussers: 145 (124 in 2015). Dit is een stijging van 49 inschrijvingen in totaal.

Daarnaast zijn er veel directe matches ontstaan tijdens de bijeenkomsten die wij hebben georganiseerd (dus buiten bovenstaande cijfers om). In ieder geval tien naar aanleiding van de ontmoetingsbijeenkomst. Tijdens de netwerkbijeenkomst werd 103 maal een gesprek tussen een organisatie en een vrijwilliger gevoerd, waarbij 97 maal werd genoteerd dat er interesse was in het vrijwilligerswerk. Het is op dit moment niet bekend in hoeveel gevallen dat ook daadwerkelijk tot een match heeft geleid.

Onze webpagina www.vca.nu/levenlang is 477 keer bekeken.

De prestatieafspraken

We hebben niet aan twintig maar aan twaalf organisaties een training gegeven. In plaats van een tweede training te organiseren hebben we ervoor gekozen om organisaties uit te nodigen bij twee bijeenkomsten die we hebben georganiseerd, zodat op deze manier ontmoetingen en informatieoverdracht werden gefaciliteerd. Hiermee komt het totaal uit op 22 unieke organisaties. In totaal hebben zo'n 160 vrijwilligers een van de bijeenkomsten bezocht. Dit heeft in veel gevallen geleid tot contact tussen organisaties en potentiële vrijwilligers.

Prestatieafspraken

Beloofd	Gehaald
4 oriëntatiebijeenkomsten	5 oriëntatiebijeenkomsten
40 matches	110 matches
20 organisaties bereikt met training	22 organisaties bereikt met training en andere bijeenkomsten

8. Project Samen op zoek naar vrijwilligerswerk

"Ik wil graag wat betekenen voor een ander, maar ik weet niet wat ik kan bieden". Zo begint menig kennismakingsgesprek tijdens het project Samen op zoek naar vrijwilligerswerk. Sinds 2014 begeleidt VCA in opdracht van het Participatiecentrum van stadsdeel Zuid vrijwilligers in de bijstand. We bieden cliënten van het Participatiecentrum (trede 1 + 2) groepsgewijze of individuele coaching bij hun zoektocht vrijwilligerswerk.

VCA heeft een basismethode ontwikkeld om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te helpen richting vrijwilligerswerk. Dit bestaat uit groepsbijeenkomsten en individuele bemiddeling. Er is aandacht voor motivatie, de sociale kaart, het voeren van een kennismakingsgesprek. Per groep kijken we wat de behoefte is en maken we het programma op maat. Voor stadsdeel Nieuw West deden wij een gelijksoortig project voor WPI-klanten.

De rol van VCA is het motiveren en coachen van mensen, het vasthouden van deze motivatie, wegwijs maken in de vele mogelijkheden, ondersteunen in het zoeken in 'wat kan ik wel en wat heb ik te brengen' en de weg wijzen bij het onderhouden van contacten met organisaties.

'Waar droom je over vijf jaar van en kan vrijwilligerswerk hier aan bijdragen? En wil je dat samen onderzoeken?' Bijna altijd is dat antwoord ja. Bij iedereen is er wel een reden te vinden waarom vrijwilligerswerk na een lange periode thuis, ziek of jaren mantelzorg een goed idee is. Of dat nou ontwikkelingstijd voor jezelf is, opbouwen van nieuwe sociale contacten, tijdsbesteding of kennis maken met de zorg als mogelijke sector voor de

toekomst. Het vinden van deze win-win situatie is de ons werk. Het resultaat: een voordeel voor de vrijwilliger en een mooie bijdrage aan de stad.

Na soms jarenlang zelf problemen te hebben gehad of het hoofd boven water hebben gehouden in de bijstand maken mensen samen met de VCA stapjes richting vrijwilligerswerk. Er is nog weinig vertrouwen in eigen kunnen, er zijn altijd mitsen en maren die in de weg staan om ergens 'ja' tegen te zeggen. Ongeveer de helft van de mensen start na intensieve begeleiding met vrijwilligerswerk. De andere helft wordt (nog) beperkt door persoonlijke omstandigheden en heeft eerst een basis nodig voor henzelf.

In 2016 zijn de meeste mensen via individuele gesprekken met VCA adviseurs begeleid naar vrijwilligerswerk. De tweede helft van het jaar is er een training gegeven waarin een groep mensen met elkaar op zoek ging naar een geschikte vrijwilligers plek en op safari in de buurt zijn geweest om een kijkje te nemen bij organisaties en te spreken met vrijwilligerscoördinatoren. Tijdens deze training ging het niet alleen om het vinden van een gepaste plek, maar ook om het maken van contact met andere deelnemers. Totaal meldden zich in 2016 23 mensen aan voor bemiddeling. Dit is een stijging ten opzichte van het jaar ervoor, toen waren het er slechts twaalf. Zes mensen waren niet aan vrijwilligerswerk toe, bij zes zijn we nog bezig met het vinden van een geschikte match en elf matches zijn geslaagd.

9. Project MAS in Noord

VCA is gevraagd om vier middelbare scholen in stadsdeel Noord te helpen bij de uitvoering van de Maatschappelijke Stage (MAS). De rol van VCA was die van bemiddelaar en voorlichter.

Verloop contact scholen

In totaal waren er vier scholen die hadden toegezegd om in samenwerking met Vrijwilligers Centrale Amsterdam, uitvoering te geven aan de Maatschappelijke Stages. Dit zijn Damstede, Bredero MAVO, Hogelant en Over Y College. Uiteindelijk heeft er met de eerste drie scholen daadwerkelijk een samenwerking plaatsgevonden.

Voorwaarde om de MAS uit te voeren, was dat de scholen voor begeleiding zorgen. Het Over Y College had helaas onvoldoende begeleiders waardoor zij niet mee konden doen. Bij de drie scholen die hebben meegedaan zijn de stages succesvol afgerond. Uit de evaluatie met de betrokken docenten blijkt dat vrijwel alle leerlingen, docenten en stagebegeleiders positief zijn over het verloop van de MAS. Zowel over de inhoud van de stage als over de voorbereidingen ervan. Het werkt voor VCA erg prettig en effectief als er vanuit de school één of twee contactpersonen worden aangesteld waar direct mee kan worden gecommuniceerd. Bij alle drie de scholen was dit het geval en dat heeft bijgedragen aan een succesvolle MAS.

Een aantal reacties van de leerlingen die stage liepen:

Amnesty International: *Geleerd wat de rechten van de mensen zijn. Het is niet echt iets leuks, maar goed om te weten.*

Dock: *Geleerd hoe om te gaan met jongeren (kinderen) en het leren organiseren was ook erg leuk.*

SPIN (Speeltuinen in Noord): *Het was best wel hard werken, maar erg gezellig. Respect voor het stel (echtpaar) die er al 22 jaar vrijwilligerswerk doen.*

AVC (Amsterdams Vrijwilligers Collectief, voor het project vluchtelingen): *Leuker dan school, hard werken, maar leuk om samen met vrienden te doen. Het voelt als werk, maar het voelt niets als een verplichting.*

In totaal hebben wij 360 leerlingen bereikt met de Maatschappelijke Stages waarvan 90 leerlingen gastlessen hebben gevolgd en 270 daadwerkelijk stage hebben gelopen bij diverse organisaties.

Scholen die hebben meegedaan:

Hogelant; VMBO met extra zorg. Leerjaar 2

Bredero MAVO; Leerjaar 2 en gastlessen voor leerjaar 1

Damstede HAVO en VWO; Leerjaar 3 en 4

Verloop contact organisaties

Er zijn in totaal 32 organisaties benaderd waarvan er iets meer dan de helft ook daadwerkelijk een stageplaats hebben aangeboden. Bij de overige organisaties kon er geen stageplaats worden geboden om verschillende redenen. Voornaamste reden was dat er te weinig begeleiding of werkzaamheden konden worden geboden. Wel zijn er met alle organisaties positieve gesprekken gevoerd waarbij er is afgesproken dat er een volgend schooljaar opnieuw contact kan worden opgenomen om de mogelijkheden weer te bespreken.

De meeste contacten met organisaties zijn gelegd door het bestaande netwerk van VCA en de warme contacten die we hebben met deze organisaties. Doelgroep en doelstellingen van de organisaties waren zeer uiteenlopend. Organisaties hadden als doelgroepen o.a. jongeren, senioren, daklozen, vluchtelingen en kinderen. Voor de leerlingen was er voldoende aanbod om een keuze te maken waar zij stage konden lopen.

Aantal reacties van de organisaties:

Dock; *Wat een energie brengen de kinderen met zich mee. En inhoudelijk zijn ze ook erg sterk.*

Het Schouw; *We wisten niet wat we konden verwachten, maar ze hebben het fantastisch gedaan. Ook onze ouderen hebben erg genoten.*

Amnesty International; *Fijn om de betrokkenheid van de kinderen te zien. En wat zijn ze fanatiek.*

Amsterdams Vrijwilligers Collectief; *Wat ons betreft hebben wij het hele jaar door zulke leuke stagiaires.*

Conclusie

Op drie scholen is de maatschappelijke stage met succes uitgevoerd en afgerond. Het communiceren met één of twee vaste contactpersonen zowel bij de scholen als de organisaties werpt zijn vruchten af. Verder is het een kwestie van een goede voorbereiding om het goed te kunnen organiseren. Met name voor de scholen die ervoor kiezen om een groot aantal leerlingen tegelijkertijd de stage te laten uitvoeren. Daarnaast hebben we ervaren dat betrokkenheid en draagvlak van collega's, teamleiders en directie belangrijk is. Bij de drie scholen waar wij mee hebben samengewerkt was dit het geval.

Prestatieafspraken

Beloofd	Gehaald
Mas op 5 scholen	Mas op 3 scholen

Advies 2016

Vrijwilligers Centrale Amsterdam heeft een uitgebreid aanbod voor vrijwilligersorganisaties om zich te professionaliseren: Hoe geef ik goed leiding aan vrijwilligers? Hoe werf ik fondsen? Hoe gebruik ik social media om onze vrijwilligers aan ons te binden? Hoe maak ik mijn organisatie veilig? Op deze en vele andere vragen van mensen die bij een vrijwilligersorganisatie werken, geven wij antwoord. In een adviesgesprek, door te verwijzen naar ons trainingsaanbod of door een training of workshop op maat aan te bieden. Ook vanuit de vestigingen adviseren we organisaties in de betreffende stadsdelen. Met speciale projecten versterken we onze adviespoot op onderwerpen.

Vrijwilligerswerk is aan veranderingen onderhevig. De bestaande definitie van vrijwilligerswerk wordt opgerekt: Werk dat in enig georganiseerd verband onverplicht en onbetaald wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving. Dit zien wij tijdens de contacten die we hebben met de coördinatoren en bestuursleden.

Niet al onze inspanningen zijn louter gericht op de gemaakte prestatieafspraken. Wij vinden het erg belangrijk om ontwikkelingen en trends te blijven volgen en ons extra in te spannen als de situatie daar om vraagt.

1. Advies stedelijk

Er blijft onverminderd belangstelling voor onze trainingen en ze worden goed gewaardeerd. De meeste trainingen en workshops zijn volgeboekt en sommige workshops hebben we meermalen aangeboden vanwege de grote belangstelling, zoals de workshop Begeleiden van vrijwilligers en Klachtenafhandeling.

Het thema Samenwerken met vrijwilligers is zeer populair. In steeds meer organisaties werken vrijwilligers samen met beroepskrachten en er is duidelijk behoefte aan informatie en training daarover. Maar liefst negen keer boden we deze workshop aan in 2016.

Trainingen en workshops

We gaven in 2016 17 workshops en trainingen in het open aanbod. De volgende thema's kwamen aan bod:

- Begeleiden van vrijwilligers (4x)
- Leidinggeven aan vrijwilligers (3x)
- Klachtenafhandeling (2x)
- Inspiratie voor Sociale media (1x)
- Werven van vrijwilligers (3x)
- Kwaliteit van vrijwilligersbeleid (1x)
- Fondsenwerving (1x)
- Inloopinterview (2x)

In totaal namen 171 mensen deel aan deze trainingen (gemiddeld 10). De workshops over klachtenafhandeling en fondsenwerving werden gegeven door externe trainers, leden van de Amsterdamsche Kring, die dit op vrijwillige basis deden. De trainingen werden gewaardeerd met gemiddeld een 8.

Daarnaast volgden 55 personen de online training Vrijwilligers werven en 54 personen de online training Maak uw eigen sociale media plan. Acht mensen schreven zich in voor de online training In Veilige Handen.

We gaven ook trainingen 'op maat' in opdracht van organisaties over de volgende thema's:

- Samenwerken met vrijwilligers (9x)
- Behouden van vrijwilligers
- Train- de trainer training

Trainingen vanuit projecten

We hebben vanuit het project In veilige handen en vanuit de Vestiging Nieuw West ook trainingen en workshops aangeboden. Deze worden verderop beschreven.

Advies

Er zijn 52 adviesgesprekken gevoerd. Adviezen behelzen soms meerdere gesprekken, maar vaker een los gesprek, meestal in levende lijve, een enkele keer telefonisch. Onderwerpen zijn vaak aspecten van vrijwilligersbeleid, zoals werving, beloning, binding, medezeggenschap van vrijwilligers etc. Ook de positie van de vrijwilligerscoördinator komt nogal eens aan de orde.

In maart organiseerden we in samenwerking met de gemeente en Veilig Thuis een goed bezochte bijeenkomst over vrijwilligersorganisaties en de signalering van huiselijk geweld en kindermishandeling.

Advies vanuit projecten

Vanuit de verschillende vestigingen en projecten zijn ook adviezen gegeven. Deze worden apart besproken.

Prestatieafspraken

Beloofd	Gehaald
10 trainingen / workshops	17 trainingen/workshops
50 adviesgesprekken	52 adviesgesprekken
1 masterclass	3 masterclasses

2. Advies in Noord

In 2016 voerden we met 32 organisaties adviesgesprekken en bij 11 organisaties legden we werkbezoeken af. Deze cijfers zijn vergelijkbaar met 2015. Wel zien we dat in de tweede helft van het jaar, nadat er ook een spreekuur in het Huis van de Wijk in De Banne moest worden bemand, tijd om werkbezoeken te doen afnam.

Thema's

De adviesgesprekken hebben vaak betrekking op werving van vrijwilligers en bestuursleden, vrijwilligersbeleid en bestuurlijke vraagstukken. Veel van de burgerinitiatieven die een paar jaar geleden zijn gestart, worstelen met praktische problemen, bijvoorbeeld huisvesting. Verder weten initiatiefnemers van allerlei projecten ons nog altijd te vinden voor ons netwerk in het stadsdeel. Voor vrijwilligers van de inlooppunten van Doras gaven we een presentatie over de sociale kaart van Noord. Samen met de aanjager van het stadsdeel en Veilig Thuis zijn we bezig om het thema Signalering van huiselijk geweld bij kleine vrijwilligersorganisaties onder de aandacht te brengen.

Samen Noord

Een belangrijke nieuwe ontwikkeling in Noord is de intensievere samenwerking tussen de basiswelzijnsvoorzieningen die door het stadsdeel is geïnitieerd onder de naam Samen Noord. Samen Noord is de benaming voor het samenwerkingsverband dat de basiswelzijnsvoorzieningen in Noord op initiatief van het stadsdeel zijn aangegaan. VCA maakt daar deel van uit, samen met Doras, Civic, Dock, Spin, Wijsneus, De Regenboog, en Het Leefkringhuis. Het is de bedoeling dat we komen tot een onderling afgestemd aanbod, en op termijn tot een gezamenlijke subsidieaanvraag. Deze ontwikkelingen vragen van ons grote tijdsinvesteringen in het formaliseren van de samenwerking en tevens in het opbouwen van onze relatie met nieuwe sleutelfiguren in het veld van welzijn. Vorig jaar heeft het geresulteerd in afstemming in het aanbod van de verschillende organisaties. We zijn maar liefst bij 44 bijeenkomsten aanwezig geweest.

Migrantenorganisaties

Een andere belangrijke ontwikkeling: Er ontstaat in het stadsdeel een nieuw sterk netwerk van migrantenorganisaties, vooral rondom de thema's radicalisering en openbare orde. De verbeterde contacten met het stadsdeel geven nieuwe energie aan deze sector in het vrijwilligerswerk. We hebben in 2016 diverse bijeenkomsten van dit netwerk bezocht en willen deze contacten in 2017 intensiveren.

Netwerkbijeenkomsten

In 2017 organiseerden we drie maal een netwerkbijeenkomst voor organisaties uit ons netwerk in de verschillende buurten in Noord. Deze bijeenkomsten werden goed bezocht (elk ongeveer 15 bezoekers). De bijeenkomsten vonden plaats in drie buurthuis kamers. In mei organiseerden we samen met Workshop de Ceuvel en ons jongerenplatform Jongsters een bijeenkomst voor jonge idealisten onder de titel: Denk Groot, Begin Klein. Deze bijeenkomst werd bezocht door rond de 40 personen. Een impressie ervan werd uitgezonden op AT5.

Naast deze zelf georganiseerde netwerkbijeenkomsten bezochten we twee keer het professionaloverleg Noord Oost, twee keer het netwerk migrantenorganisaties, één keer de netwerklunch van het Participatiecentrum, de opening van Buurthuis Van der Pek en de verslagbijeenkomst Huiselijk Geluk.

Prestatieafspraken

Beloofd	Gehaald
20 adviesgesprekken	33 adviesgesprekken
4 netwerkbijeenkomsten	3 netwerkbijeenkomsten + 1 evenement

3. Advies in Zuid

In 2016 zijn in totaal 72 organisaties bezocht waarvan er bij 45 organisaties adviesgesprekken zijn gevoerd. Dit is een lichte stijging t.o.v. 2015. Aanvraag voor een adviesgesprek vond plaats op initiatief van de organisatie zelf, VCA of door verwijzing van derden zoals gebiedsmakelaars, programmacoördinatoren van de Huizen van de Wijk of participatiemakelaars. Ook ontstonden er verzoeken voor een adviesgesprek door ontmoetingen tijdens de door ons bezochte (netwerk)bijeenkomsten.

Een derde van deze adviesgesprekken is gevoerd met vrijwilligerscoördinatoren die nieuw zijn in hun functie als coördinator. Vragen die zij hebben zijn vaak gericht op het aantrekken van nieuwe vrijwilligers en het behouden van de huidige groep vrijwilligers. Bij wisseling van coördinator breekt er vaak een onzekere periode aan voor de organisatie, maar ook voor de vrijwilligers. Daarin ondersteunen en adviseren wij de coördinatoren. Daarna komt het regelmatig voor dat de coördinator gebruik maakt van het trainingsaanbod van VCA, zoals de training Leidinggeven aan vrijwilligers.

Ook is er tijdens werkbezoeken en adviesgesprekken aandacht voor het project In veilige handen. Bij de organisaties die met kwetsbare groepen werken is hier extra aandacht voor. Voor organisaties is een dergelijk gesprek vaak de aanleiding om hun vrijwilligersbeleid weer eens onder de loep te nemen, of het gesprek aan te gaan binnen hun eigen organisatie over dit onderwerp. Het is ook voorgekomen dat een organisatie heeft besloten om het volledige team van vrijwilligers deel te laten nemen aan de door VCA aangeboden training In veilige handen.

Organisaties en vacatures

Dit jaar hebben 28 nieuwe organisaties uit Zuid zich ingeschreven bij VCA. Dit is bijna een verdubbeling van de inschrijvingen in 2015. Een groot gedeelte van de nieuwe organisaties heeft zich na een oriënterend gesprek met VCA ingeschreven. Ook zijn er door de nieuwe organisaties vacatures geplaatst en hebben er bemiddelingen plaatsgevonden.

In totaal zijn er, ook door de bestaande organisaties, 459 nieuwe vacatures geplaatst. In 2016 hebben wij drie nieuwe buurtinitiatieven ingeschreven. Deze initiatieven hebben wij succesvol ondersteund bij het werven van nieuwe vrijwilligers. Ook bieden wij deze initiatieven een platform tijdens de door ons georganiseerde netwerkbijeenkomsten of brengen hen onder de aandacht bij andere bijeenkomsten.

Scholen en bedrijven

Net als in 2015 werden wij ook dit jaar door verschillende scholen benaderend over (maatschappelijke) stages. Het waren er dit jaar vijf. Wij brengen deze scholen in contact met organisaties die openstaan voor stages.

Behalve scholen worden wij ook door bedrijven benaderd die invulling willen geven aan hun MVO beleid en hun medewerkers vrijwilligerswerk willen laten doen. Deze bedrijven brengen wij of in contact met organisaties waar zij vrijwilligerswerk kunnen doen, of organisaties die zich richten op bedrijven en vrijwilligerswerk, zoals Amsterdam Cares.

Netwerkbijeenkomsten

Een belangrijke rol van VCA in het stadsdeel is het verbinden van organisaties. Dit doen wij o.a. middels het organiseren van bijeenkomsten. In 2016 hebben wij in totaal 8 bijeenkomsten georganiseerd waarin uiteenlopende thema's zijn behandeld. Het versterken van elkaar in Zuid, toenemende zichtbaarheid van mensen met een GGZ achtergrond, preventie seksueel misbruik en fondsenwerving waren zoal de onderwerpen die zijn behandeld. De bijeenkomsten zijn goed bezocht: er waren gemiddeld 16 bezoekers per bijeenkomst.

Prestatieafspraken

Alle prestatieafspraken zijn gehaald. Behalve de prestatieafspraken bekijken wij wat er nodig is in het stadsdeel op het gebied van adviseren, bemiddelen, verbinden en overige samenwerkingen.

Beloofd	Gehaald
60 adviesgesprekken/werkbezoeken	72 adviesgesprekken/werkbezoeken
7 netwerkbijeenkomsten	8 netwerkbijeenkomsten

4. Advies in Nieuw West

Commerciële organisaties, coöperaties, kunstenaarscollectieven, zzp-ers in Nieuw West leveren interessante diensten aan zorg, welzijn en andere sectoren in het vrijwilligerswerk. Deze nieuwe partijen zijn op zoek naar manieren om te werken met vrijwilligers. Frisse nieuwe activiteiten worden ontwikkeld en de werving en inzet van vrijwilligers is een nieuwe taak, net als het maken van vrijwilligersbeleid en veiligheidsprogramma's als zij met kwetsbare doelgroepen gaan werken. De samenwerking van deze nieuwe partijen met bestaande organisaties is in opmars. Het is zoeken naar de juiste vormen.

Professionele organisaties zetten projecten uit in de wijk en zoeken vervolgens vrijwilligers om deze projecten voort te zetten. Buurtbewoners slaan de handen ineen en springen in op 'gaten' (bv. het verdwijnen van bus 21) in de wijk en doen vooral de dingen waar zij energie van krijgen of die zij belangrijk vinden voor de buurt.

De rol van een vrijwilligerscoördinator is een belangrijke, misschien is het wel het vak van de toekomst. Ook deze rol is aan veranderingen onderhevig. Meer en meer moeten zij ondernemende netwerkers zijn en samenwerkingsverbanden aangaan met partijen in de omgeving, de wijk.

Trainingen en workshops

VCA Vestiging Nieuw West heeft dit jaar trainingen en workshops verzorgd met als thema's:

- Klantvriendelijk werken 2x *
- Teambuilding 1x *
- Communicatie en presentatie 2x *
- Activiteiten organiseren voor gezondheidsambassadeurs 1x
- Van idee naar project 1x
- Samenwerken met vrijwilligers 2x
- De betekenismaatschappij in de praktijk 1x
- Motivatie en motiveren van vrijwilligers 1x

Bij de trainingen met een * doen beroepskrachten en vrijwilligers samen de training. Het versterkt de interne communicatie en samenwerking waardoor de organisatie en haar doelstellingen breed gedragen wordt door professional en vrijwilliger.

Onderdelen uit In Veilige Handen worden altijd meegenomen in de trainingen bij organisaties die met kwetsbare doelgroepen werken. Bij de trainingen zijn gemiddeld 15 personen aanwezig.

Netwerkbijeenkomsten

VCA Vestiging Nieuw West zoekt de samenwerking met organisaties in het stadsdeel en sluit aan bij de enorme hoeveelheid bijeenkomsten die er afgelopen jaar waren in het stadsdeel werd georganiseerd. Onze rol is die van medeorganisator, vormgeven en uitvoeren van het inhoudelijk gedeelte van de bijeenkomst, voorzitterschap, debatleider en praktische

ondersteuning (werving/PR). Bij de netwerkbijeenkomsten is de aanwezigheid divers. Tussen de 15 en 50 personen.

Thema's:

- Zorgvrijwilligers "Het keukentafelgesprek"
- Armoede: BASTA tafel Nieuw West
- Meer met minder: Samenwerken in Nieuw West.
- Vrijwilligers met een rugzakje: Rol en inzet van organisaties in Nieuw West

Adviesgesprekken

Er zijn 162 adviesgesprekken gevoerd. Een groot aantal organisaties is bij VCA Vestiging Nieuw West langs geweest of wij zijn bij hen op locatie geweest. 54 nieuwe organisaties/nieuwe spelers of werkers in het stadsdeel hebben een adviesgesprek gehad.

Onderwerpen van gesprek:

- Vluchtelingen. We willen iets betekenen, wat kunnen we doen?
Opmerkelijk is dat veel bewoners/organisaties staan te trappelen om iets te doen, alleen de vluchtelingen zelf zijn er nog niet helemaal klaar voor.
- Samenwerking gewenst op projecten, samenwerken met vrijwilligers, samenwerken in de buurt, vrijwilligersbeleid, voortgang samenwerking en communicatie met bestaande klanten van VCA, bespreken van ontwikkelingen en knelpunten zoals inzet van vrijwilligers uit de WMO.
- Verder delen we bijna dagelijks ons netwerk met nieuwe organisaties, nieuwe mensen in het stadsdeel zoals onderzoekers of stagiaires.
- Praktische ondersteuning op het gebied van financiën, hoe schrijf je een projectaanvraag, ik zoek een ruimte, samen opstellen van vacatures etc.

We hebben vijf adviestrajecten met drie bijeenkomsten uitgevoerd. De rol VCA is in deze adviestrajecten is procesbegeleider, coach, workshopleider, adviseur. Het thema is over het algemeen "Vrijwilligersbeleid": Samen de missie, visie en koers bepalen, jouw rol als professional en als vrijwilliger, elkaar beter leren kennen, afstemmen samenwerking en communicatie, werkafspraken, taakverdeling. Ook hierin aandacht voor In Veilige Handen. Met zelforganisaties is veel contact over financieel beleid, vrijwilligersovereenkomsten, bestuurlijke vaardigheden etc. Zeker na een training van Blik Op Talent.

Prestatieafspraken

Beloofd	Gehaald
50 (60)* adviesgesprekken	162 adviesgesprekken
5 (6) adviestrajecten	6 adviestrajecten
4 netwerkbijeenkomsten	6 netwerkbijeenkomsten
4 trainingen/workshops	17 trainingen/workshops

*Tussen haakjes de prestaties inclusief de extra uren voor advies

5. Advies in Centrum

2016 is het eerste jaar dat we adviesgesprekken voor stadsdeel Centrum apart tellen. Een vergelijking met vorig jaar is dus moeilijk te maken, zowel qua cijfers als qua trends. Het verslag van dit jaar zou je kunnen beschouwen als 'nulmeting'.

We gaven in 2016 advies aan achttien vrijwilligersorganisaties in stadsdeel Centrum, variërend van de Archeo Hotspot tot De Regenboog en van Centram tot het Pintohuis. In stadsdeel Centrum zijn veel organisaties gevestigd die stadsbreed werken en daarmee hadden we vaak al warme contacten. Het project Stadsdeel Centrum focust vooral op organisaties die specifiek gericht zijn op de bewoners van het stadsdeel. Om dat te bewerkstelligen maakten we een ronde langs de Huizen van de Wijk en de wijkcentra. Ook haalden we de contacten aan met Centram en bezochten we de wijktafels.

Andere activiteiten

Naast de adviesgesprekken met individuele organisaties ondernamen we nog een aantal andere activiteiten in het stadsdeel.

- Samen met Centram organiseerden we een netwerkontbijt voor vrijwilligersorganisaties in het Centrum die directe hulp verlenen.
- Voor Leef en Leer verzorgden we een workshop over het werken met vrijwilligers.
- We waren aanwezig op de bewonersmarkt in de Zuiderkerk
- We namen drie maal deel aan de wijktafel.

Prestatieafspraken

Beloofd	Gehaald
10 adviesgesprekken	18 adviesgesprekken
1 bewonersmarkt	1 bewonersmarkt
2 netwerkbijeenkomsten	3 netwerkbijeenkomsten (wijksafari's)
Aanwezig op bij wijktafel	3 x aanwezig bij wijktafel

6. Project Blended Learning

Het doel van dit project was: het transformeren van twee trainingen uit ons aanbod tot *blended learning* trainingen. Dat wil zeggen: trainingen die bestaan uit een combinatie van e-learning en contactmomenten.

Aanpak

Als uitgangspunt hebben we twee bestaande trainingen gebruikt: de uitgebreide training Leidinggeven aan vrijwilligers (voor vrijwilligerscoördinatoren) en de kortere training Werken met vrijwilligers (voor professionals die met vrijwilligers samenwerken). In samenwerking met een in e-learning gespecialiseerd bureau hebben we de trainingen uitgebreid geanalyseerd om te bepalen welke onderdelen zich lenen voor de te ontwikkelen online modules. Vervolgens zijn de geselecteerde onderdelen vormgegeven in filmpjes, screencasts, te downloaden documenten en online opdrachten. De online gedeelten zijn op ons trainingsplatform www.vcatraint.nu geplaatst.

Vanuit het project In veilige handen konden we een animatiefilmpje over het kennismakingsgesprek laten maken, waarin duidelijk wordt gemaakt hoe belangrijk de selectie van kandidaten is als je met kwetsbare groepen werkt.

Resultaten

Blended learning geeft een nieuwe impuls aan onze trainingen. Deelnemers krijgen voor aanvang toegang tot de lesstof die ze nodig hebben via ons digitale platform. In de uitwerking van de trainingsbijeenkomsten is minder tijd ingeruimd voor uitleg over theorie, waardoor meer ruimte ontstaat voor interactie en praktische oefening.

De training Leidinggeven aan vrijwilligers is klaar en in het najaar van 2016 ook al een maal uitgevoerd in de nieuwe opzet, voor negen deelnemers. Behoudens enige kinderziektes werd de training positief beoordeeld (evaluatiescore 7,9). De training Werken met vrijwilligers is in december voltooid en zal in het voorjaar van 2017 voor het eerst worden uitgevoerd.

7. Project In Veilige Handen

Met het project In Veilige Handen geven we organisaties die met een kwetsbare doelgroep werken, handvaten om aan het thema veiligheid te werken. We onderscheiden hierin In Veilige handen voor minderjarigen en Uw hand in het vuur voor de overige kwetsbare doelgroepen.

Zoals ook in voorgaande jaren ondersteunen we (vrijwilligers)organisaties die met minderjarigen werken en mensen met een verstandelijke beperking, in het voorkomen van seksueel misbruik door vrijwilligers. We doen dit middels workshops, adviesgesprekken en een online training op onze trainingsite.

In de eerste helft van 2016 hebben we materiaal en methodiek ontwikkeld. Binnen dit thema zijn bewustwording en risicoanalyse vaak de eerste stappen voordat een organisatie met het thema aan de slag gaat. Het ontwikkelde materiaal en de methodieken spitsen hier dan ook voornamelijk op toe.

Nieuwe materialen en werkvormen

Voor de uitbreiding naar andere kwetsbare groepen dan minderjarigen is materiaal ontwikkeld. Er is een nieuwe werkvorm rond het maken van omgangsregels ontwikkeld. Het is een interactieve vorm waarbij de deelnemers hun eigen omgangsregels in hun eigen taal maken. Ervaring leert dat dit meer beklijft dan dat men een set van omgangsregels op papier meekrijgt. Het worden op deze manier hun eigen regels waarbij de kans dat men elkaar aanspreekt op overschrijding hiervan groter. Er is één workshop met deze werkvorm gegeven.

De methodiek waartoe vorig jaar de eerste opzet was gedaan is nu klaar. Er ligt een quickscan, een beleidsstuk voor vrijwilligersorganisaties en workshopmateriaal inclusief allerlei werkvormen. Het workshopmateriaal is zodanig ontwikkeld dat de deelnemers dit ook kunnen gebruiken in hun eigen organisatie als ze in gesprek gaan met hun vrijwilligers.

Ook is er een animatiefilmpje gemaakt over het voeren van een goed kennismakingsgesprek, één van de belangrijke momenten binnen een beleid gericht op veiligheid. Organisaties die met kwetsbare doelgroepen werken, leren we het onderwerp aan de orde te stellen. We gebruiken het filmpje in diverse trainingen en workshops.

Train de trainer training

Om het ontwikkelde materiaal en methodiek over te dragen zijn de adviseurs van VCA, een medewerker van de Protestantse Kerk Amsterdam en twee medewerkers van Veilig Thuis getraind. Ook andere vrijwilligerssteunpunten waren uitgenodigd voor deze training, maar zijn niet op de uitnodiging ingegaan.

De samenwerking met Veilig Thuis is belangrijk. Veilig Thuis is opgenomen in onze sociale kaart en we verwijzen organisaties met vragen dan wel meldingen naar hen.

Workshops

Er zijn vijf workshops Uw hand in het vuur voor uw vrijwilligers, twee workshop Kinderen in veilige handen, twee workshops Omgangsregels en één workshop Vrijwilligers met niet zichtbare beperkingen gegeven. Daarnaast is er een terugkomdag georganiseerd waar deelnemers van eerdere workshops elkaar bevroegen over hoe zij dit onderwerp bespreekbaar maken en levend houden in hun organisatie.

Het totaal aantal deelnemers was 99. Het gemiddelde cijfer voor deze workshops was een 8,4.

Adviesgesprekken

Veiligheid is een structureel onderdeel van adviesgesprekken en in trainingen. We verwijzen hierin naar onze speciale trainingen over dit thema. In 2016 is gericht met twintig organisaties gesproken over het voorkomen van grensoverschrijding van vrijwilligers bij kwetsbare deelnemers.

Door onze functie als bemiddelaar van vrijwilligers worden we soms ook benaderd met vragen op het moment dat een vrijwilliger over grenzen heen gaat. We adviseren organisaties over hun mogelijkheden en aanpak hierin. Als Vrijwilligers Centrale Amsterdam beoordelen we per casus of we deze vrijwilliger willen blijven bemiddelen. Zowel het adviseren en ondersteunen van organisaties als het beoordelen op de consequenties van de VCA werkwijze vraagt om maatwerk en vergt veel van onze tijd en inzet.

Niet pluis

In een overleg met verbindingsfunctionarissen hebben we informatie gegeven over wat we doen rond In Veilige Handen. Ook werd in dit overleg gesproken over de rol van de vrijwilligers bij niet-pluis gevoelens.

Verder hebben we gezamenlijk gebrainstormd over communicatie rond het vergroten van het ondersteuningsaanbod over niet-pluis gevoelens richting vrijwilligersorganisaties.

Het voorkomen van grensoverschrijdend gedrag door vrijwilligers en hun mogelijke rol bij het signaleren van huiselijk geweld lijkt steeds meer samen te vallen in het ondersteuningsaanbod. Als Vrijwilligers Centrale Amsterdam hebben we de behoefte om hier een duidelijk onderscheid in te maken omdat het ondersteunen van organisaties op beide thema's iets anders van de organisaties vraagt en dus ook van onze advisering en training op deze thema's.

Promotie

We hebben een zevental posters laten maken die elk een situatie verbeelden waarbij grensoverschrijding aan de orde is. Deze posters gebruiken we bij de workshops rond dit thema maar zijn ook makkelijk in te zetten bij andere workshops, trainingen of adviesgesprekken. Ook zijn ze gratis beschikbaar voor organisaties om de discussie over dit thema op gang te brengen.

Via onze nieuwsbrieven en op onze site hebben we veelvuldig gecommuniceerd over het thema Veiligheid. Er is één interview geplaatst op onze website en verspreid in een nieuwsbrief met de voorzitter van een kinderdagvakantiekamp over hun aanpak van dit thema. Er zijn vier berichten geplaatst over het thema: over de gratis VOG, de workshop Uw hand in het vuur, over de posters Ethische dilemma's en de uitnodiging voor de vertoning van de documentaire Wat je niet ziet. In de nieuwsbrieven werd in totaal 9 x een item over dit thema geplaatst.

Documentaire

In de loop van 2016 hebben we nauw samen gewerkt met de gemeente voor de totstandkoming van de documentaire Wat je niet ziet, die begin 2017 in première ging. Wethouder Simone Kukenheim was aanwezig en benadrukte het belang om dit onderwerp bespreekbaar te maken. Deze documentaire laat zien wat er in Amsterdam allemaal gebeurt rondom preventie van seksueel misbruik bij minderjarigen in organisaties waar met vrijwilligers gewerkt wordt. De documentaire is bedoeld om o.m. organisaties bewust te maken van mogelijke risico's en hen te laten zien waar ze terecht kunnen wanneer ze met het thema aan de slag willen. De vereniging Nederlandse Organisatie Vrijwilligerswerk (NOV) was ook aanwezig en heeft het nieuws hierover gecommuniceerd.

Website en terminologie

In 2016 hebben we de term Ethische dilemma's ingevoerd wanneer het over de thema's In Veilige handen minderjarigen en Uw Hand in het vuur gaat. Onder deze term is alle informatie op de site van Vrijwilligers Centrale Amsterdam gezet. Zie:

www.vca.nu/ethischedilemmas

Conclusie

De workshops die gericht zijn op alle kwetsbare groepen anders dan kinderen en jongeren lopen goed. Ons trainingsaanbod voor organisaties die met kinderen en jongeren werken (sinds een aantal jaren in ons aanbod) loopt minder goed. We blijven zoeken naar mogelijkheden c.q. invalshoeken om het thema veiligheid op de kaart te houden. Het is ingewikkeld om de oorzaak te duiden.

Mogelijk hebben veel organisaties het min of meer op orde anderzijds kan de toenemende druk op de inzet van vrijwilligers een rol spelen. Vrijwilligersorganisaties werken vaak wel aan vrijwilligersbeleid maar het regelen van preventie van (seksueel) grensoverschrijdend gedrag vraagt een extra inspanning. Hier zetten we in 2017 weer verder op in. De documentaire lijkt een goed middel om het onderwerp bespreekbaar te maken.

8. Landsmeer 2016

Bemiddeling

In onze nevenvestiging in Landsmeer hebben we in 2016 zes bemiddelingen via ons maandelijks spreekuur gerealiseerd, wat even veel is als in 2015. Er schreven zich in totaal 22 landsmeeders in als nieuwe vrijwilliger. (deels via het spreekuur, deels via internet). Dat is nagenoeg gelijk aan het aantal in 2015 (toen waren het er 23).

Hoewel Landsmeer een kleine gemeente is, is dit nog steeds een laag aantal. Voor 2017 zetten we in op verbetering. We verplaatsen ons spreekuur naar het NL plein in de bibliotheek en gaan weer terug naar een frequentie van twee spreekuren per maand. Ook versterken we onze contacten met het verenigingsleven en openen een gastaccount waarop verenigingen en burgerinitiatieven gratis een vacature kunnen plaatsen.

Advies

We hadden adviesgesprekken met twee Landsmeerse organisaties, over werving en over vrijwilligersbeleid.

Promotie

We hebben het vrijwilligerswerk in Landsmeer gepromoot via diverse optredens bij de Lokale Omroep Landsmeer, met persberichten in Het Kompas, door aandacht te genereren voor NLdoet en door aanwezig te zijn op de Landsmeerse uitmarkt.

In de Week tegen Eenzaamheid (eind september) hebben we wederom de actie Taart voor Twee opgezet. De actie was dit jaar een nog groter succes dan vorig jaar. Mensen die iemand kennen die wel toe is aan wat gezelschap konden bij ons twee taartjes ophalen, en vervolgens die persoon verrassen met een bezoekje. Vijftig Landsmeeders haalden een setje taartjes op. Om deze actie aan te kondigen zijn er flyers gemaakt en actief verspreid, ook stond er een advertentie in het Kompas. Er zijn vijftig mensen verrast met een taartje. Na afloop heeft het Kompas hierover een artikel gepubliceerd.

Een tweede actie vond plaats op 7 december, Nationale Vrijwilligersdag. Twintig vrijwilligers werden deze middag in het zonnetje gezet door de gemeente. Ook namens ons werden alle honderd mensen in de zaal, middels een klein presentje en een kaartje, bedankt.

Ten slotte produceerden we een interactieve digitale kaart waarop te zien is waar in Landsmeer vrijwilligerswerk wordt gedaan. Onze websitepagina van Landsmeer is 325 keer bekeken.

Promotie 2016

De promotie van het vrijwilligerswerk in het algemeen en van de diensten van VCA in het bijzonder, vormen een belangrijk onderdeel van ons werk. Via diverse kanalen, maar vooral online, weten Amsterdammers ons te vinden. Mensen die op zoek zijn naar vrijwilligerswerk, die zich willen oriënteren of zoeken naar informatie. Ook mensen die werkzaam zijn bij een vrijwilligersorganisatie en op zoek zijn naar meer vrijwilligers of advies van VCA.

1. Promotie stedelijk

VCA communiceert vooral via online kanalen. Om bezoekers naar onze websites te trekken, zetten we in op Google grant, een gratis advertentieprogramma van Google, berichten en advertenties op sociale media, nieuwsbrieven, verspreiding van flyers en posters, aanwezigheid op markten en voorlichtingen en free publicity. We zien in het algemeen een lichte daling van het websitebezoek en een groter bereik via sociale media.

Acht websites

We beheren acht websites. Met alle sites bij elkaar bereiken we iets meer mensen dan in 2015. De website www.vca.nu bevat basisinformatie over vrijwilligerswerk en onze diensten en projecten voor alle doelgroepen. Het is bedoeld als startpunt voor iedereen die 'iets' met vrijwilligerswerk wil en hier zowel informatie vindt als geïnspireerd wordt. Het aantal bezoeken aan www.vca.nu is gestegen.

De website www.vrijwilligersnetwerk.nu heeft het grootste bereik. Deze site bevat een vacaturebank, vrijwilligersbank en organisatiebank en is de plek waar vrijwilligers en organisaties elkaar kunnen vinden. Het bezoek aan vrijwilligersnetwerk is iets gedaald. We zien dat dit komt door minder bezoeken via zoekmachines en doordat mensen de url van de website minder vaak zelf intypen.

De vacaturebank van VCA is goed vindbaar via Google maar andere vrijwilligersorganisaties adverteren steeds meer op deze zoekmachine. Dat de url van de website minder wordt ingetypt kan te maken hebben met veranderende gewoontes (mensen vinden het makkelijker om te klikken op een link uit een e-mail bijvoorbeeld, daar zagen we een grote stijging). We zullen in ieder geval in 2017 meer promotie maken voor de vacaturebank.

Een laatste oorzaak van de verminderde aantal bezoeken is dat de vacaturebank nog niet geschikt is om met een mobiele telefoon te bezoeken, en dat doet inmiddels 25 procent van de bezoekers wel. Deze mensen zullen niet snel terugkomen (het aantal terugkerende bezoekers is ook gedaald in deze periode). De mobiele vacaturebank heeft daarom in 2017 prioriteit. Daarom nemen we onze hele vacaturebank onder de loep: zijn er inmiddels betere en goedkopere systemen op de markt?

Op onze trainingssite www.vcatraining.nu vind je een overzicht van de geplande workshops en trainingen voor organisaties, zoals Leidinggeven aan vrijwilligers en Vrijwilligers werven. Een aantal trainingen zijn aangevuld met online opdrachten. Het aantal bezoeken aan deze site is gedaald, maar het aantal paginaweergaven en de tijd op de site is gestegen: van 23.266

naar 30.613 paginaweergaven en van 2,25 minuut per bezoek naar 4 minuten per bezoek. Dit geeft aan dat de site intensiever wordt gebruikt tijdens het maken van de online opdrachten van steeds meer trainingen.

De website www.taalcoachwijzer.nl verbindt mensen die zoeken naar een taalcoach of die taalcoach willen worden met een organisatie die taalcoaching aanbiedt. De site trok in 2016 een vergelijkbaar aantal bezoeken. Het aantal bezoeken via sociale media is gestegen van 82 in 2015 naar 1133 in 2016. Hier is in 2016 extra aandacht aan besteed.

Daarnaast beheren we de vrijwilligersportal www.vrijwilligerswerkenamsterdam.nl. Daar staan alle partijen op die bemiddelen naar vrijwilligerswerk. Deze website is in 2015 opgeleverd en trok in het eerste jaar door de publiciteit rondom het nieuwe portaal een behoorlijk aantal bezoeken. Helaas is dit aantal in 2016 stevig teruggelopen. Dit komt doordat er geen extra publiciteit rondom de website is geweest. In 2017 gaan we samen met de organisaties die op deze website staan, nadenken over het behalen van een beter resultaat.

De website www.yongsters.nl wordt beheerd door onze jongerenredactie. Vanwege een verhuizing naar een nieuwe provider, zijn er van 2016 geen volledige cijfers beschikbaar. De website www.hartvooreenvluchteling.nl is een pagina op www.vca.nu en is een platform voor mensen die vrijwilligerswerk willen doen om vluchtelingen te helpen.

Tot slot hebben we de website www.amsterdambedankt.nl speciaal voor de campagne rondom de Nationale Vrijwilligersdag op 7 december. Deze website kreeg meer bezoek in 2016. Dat werd voor de helft veroorzaakt door meer inzet op sociale media en doordat mensen ons meer vonden via zoekmachines.

Aantal bezoeken op	2016	2015
1. vrijwilligersnetwerk.nu	192.673	199.654
2. vca.nu	133.913	126.333
3. taalcoachwijzer.nl	17.343	17.195
4. vcatraint.nu	6.765	7.455
5. vrijwilligerswerkenamsterdam.nl	5.654	11.577
6. amsterdambedankt.nl	4.941	3.856
7. hartvooreenvluchteling.nl	6.251	
Totaal	367.540	366.070

Facebook, Twitter en LinkedIn

VCA beheert acht Facebookpagina's. Eén daarvan is onze algemene pagina Vrijwilligers Centrale Amsterdam, de anderen zijn voor vrijwilligerswerk in Noord, Nieuw West en Centrum, Amsterdam bedankt, Jongsters, Zoomlab en Hart voor een vluchteling. Het totaal aantal likes is bijna verdubbeld.

Facebook aantal likes	2016	2015
Vrijwilligers Centrale Amsterdam	4165	2756
Amsterdam bedankt alle vrijwilligers	1770	1126
Vrijwilligerswerk in Noord	248	151
Vrijwilligerswerk in Centrum	235	138
VCA Nieuw West	713	615
Zoomlab	329	
Hart voor een vluchteling	1310	
Yongsters	460	
Totaal	9271	4818

Op de pagina Vrijwilligers Centrale Amsterdam werden ruim 200 berichten geplaatst waarvan 65 extra gepromoot werden. We merken dat Facebook heel geschikt is om te communiceren met (potentiële) vrijwilligers over mogelijke vrijwilligersklussen.

Het aantal mensen dat een connectie heeft met VCA op LinkedIn steeg van 1930 naar 2334. Hier communiceren we over zaken die interessant zijn voor vrijwilligersorganisaties, zoals onze trainingen en andere bijeenkomsten, relevante onderzoeken, mogelijkheden om fondsen aan te vragen.

Ook op Twitter zijn we actief via verschillende accounts en het aantal volgers stijgt gestaag. Op Twitter delen we vooral nieuws over nieuwe vacatures en actuele onderwerpen zoals een verslag van een bijeenkomst, opening of aankondigingen van evenementen.

Twitter aantal volgers	2016	2015
VCA_Amsterdam	1603	1489
VCA_Noord	627	597
VCA_NieuwWest	716	662
VCA_Zuid	358	328
VCA_Jongeren	261	264
VCA_MaribiGomez	257	235
Totaal	3822	3575

Campagnes

VCA voert een aantal keer per jaar campagnes om het vrijwilligerswerk op een positieve manier onder de aandacht te brengen, mensen ertoe te bewegen om vrijwilligerswerk te gaan doen en om vrijwilligers te waarderen. We beginnen in maart met NLdoet, in september volgt Burendag en de Week van de Eenzaamheid en in november en december loopt de campagne Amsterdam bedankt. Ook spelen we in op de Complimentendag, Dag van de Liefdadigheid, Dierendag en Dag van de Duurzaamheid.

NLdoet

VCA promoot de landelijke vrijwilligersdagen NLdoet in maart altijd via haar eigen kanalen. We roepen organisaties al in december op om gebruik te maken van de mogelijkheid om een financiële bijdrage aan te vragen voor de klus. Daarna stimuleren we het plaatsen van een NLdoet klus op de landelijke site. In Amsterdam waren ongeveer tweehonderd NLdoet klussen. Via diverse kanalen roepen we Amsterdammers op om mee te doen.

De fotografen van het project Zoomlab hebben tijdens NLdoet diverse klussen bezocht en in beeld gebracht: <http://www.vca.nu/fotoverslag-nldoet-in-amsterdam>. De medewerkers van VCA hebben in de stadsdelen Centrum, Noord, Nieuw West en Zuid meegedaan aan NLdoet klussen.

Burendag

Tijdens Burendag op 24 september heeft VCA ingezet op maatjesvrijwilligerswerk. Omdat Burendag valt in de Week tegen de Eenzaamheid, wilden we de mensen die eenzaam zijn en een maatje zoeken, tijdens de burenactiviteiten onder de aandacht brengen. In Nieuw West is een Flessenpostactie gehouden: verhalen van mensen die een maatje zoeken zaten

opgerold in een fles en die werden uitgedeeld bij diverse activiteiten op Burendag. In Centrum zijn flessen alcoholvrije cider uitgedeeld om samen met een eenzame buur op te drinken. In Noord stonden we op een markt met organisaties die maatjes koppelen aan eenzame bewoners. In Zuid organiseerden we samen met Buurtbuik een high tea voor bewoners.

Alle geïnteresseerden konden meer informatie vinden op <http://www.vca.nu/wordookmaatje/>

Amsterdam bedankt

Amsterdam bedankt 2016 is uitgevoerd door VCA en gesteund door ABC Alliantie West, Amsterdam Cares, Gilde Amsterdam, ViiA, Stichting Present Amsterdam, Unie van Vrijwilligers en Markant. Markant was een nieuwe partner dit jaar. De start was op 7 oktober 2016 en de laatste berichten werden geplaatst op 6 januari 2017. Dit jaar heeft de campagne een groot bereik gehad via Facebook van ruim 440.000 mensen.

Doel van de campagne is:

- Mensen die te maken hebben met vrijwilligers (als 'werkgever' of als cliënt/deelnemer/ontvanger) aanzetten om vrijwilligers die zij kennen te bedanken
- Hiermee de waardering voor vrijwilligerswerk onder een groter publiek vergoten

Middelen

We hebben zowel online als offline campagne gevoerd, met Facebookadvertenties en posters en flyers in de stad. Organisaties konden gedrukte kaartjes krijgen om naar hun vrijwilligers te sturen, daarvan zijn er 450 uitgedeeld. Verder kon iedereen via de website een kaartje per e-mail sturen. Via de 18 bedankinterviews kregen we veel aandacht op Facebook.

Fysieke acties

In de vier stadsdelen Noord, Centrum, Zuid en Nieuw West konden we uit middelen van de respectievelijke stadsdelen fysieke acties organiseren. We hebben hier Taart en Kaart uitdeelacties georganiseerd: in totaal werden 3420 taartjes uitgedeeld. Verder zijn er 95 vrijkaarten voor diverse voorstellingen en tentoonstellingen uitgedeeld. Vlak voor kerst sloten we de campagne af met een kappersactie. Daar kregen 25 vrijwilligers gratis een nieuwe coupe.

Resultaten

Ons persbericht heeft in alle edities van de Echo gestaan. Daarnaast zijn er twee radiointerviews geweest op Amsterdam FM. Op de websites van VCA, onze partners, de gemeente, Rodi, I love Noord, Amsterdam FM en in nieuwsbrieven van Markant, VCA, ViiA is aandacht geweest voor de campagne.

- 4861 vrijwilligers bedankt op diverse manieren (in 2015 was dat 4652)
- 1770 (+647) vind ik leuks op Facebook (in 2015 een stijging van 682 likes)
- 448.084 mensen bereikt via Facebook (172.615 in 2015)
- 4941 bezoeken aan website (3856 in 2015)
- 18 interviews geplaatst (14 in 2015)

Yongsters

In 2015 zijn we middels een innovatiesubsidie met het project Yongsters gestart: zes tot acht vrijwillige jongeren die een website over vrijwilligerswerk en jongeren bijhouden. Na één jaar liep deze subsidie af. Omdat Yongsters een succesvol project is hebben we de keus gemaakt om er in 2016 mee door te gaan en het zelf te bekostigen. We hebben daarom afgezien van het laten vormgeven en drukken van het jaarverslag. Dit jaar doen we dat weer.

De redactie heeft dit jaar 22 interviews, reportages en columns geplaatst over onderwerpen die een link hebben met vrijwilligerswerk voor jongeren in Amsterdam. Twee journalisten hebben belangeloos meegewerkt en een workshop schrijven / interviewen gegeven aan de redactieleden, ter bevordering van kennis en het ontwikkelen van hun redactievaardigheden. In het voorjaar hebben ze, samen met VCA, een idealismefestival georganiseerd in De Ceuveel, met als thema 'Denk groot, begin klein,' met diverse sprekers en muziek. In het najaar hebben ze hun website geheel vernieuwd, om zich zo sterker te profileren en nog beter aan te sluiten bij de doelgroep.

Het aantal jongeren (19-24 jaar) dat zich in 2016 heeft aangemeld bij VCA is met bijna vijf procent gestegen tot 431 (411 in 2015).

Prestatieafspraken

Beloofd	Gehaald
Up to date houden 4 websites	Up to date houden van 8 websites (waarvan 2 voor speciale projecten)
10 nieuwsbrieven organisaties	9 nieuwsbrieven organisaties
4 nieuwsbrieven vrijwilligers	3 (in 4 edities)
Info en advertenties via (online) media	207 FB berichten en 65 FB advertenties 2 off line advertenties

2. Promotie Nieuw West

In Nieuw West vertellen we graag verhalen. We hebben interviews gedaan met een vluchteling en z'n coördinator, met een vrijwilliger die een Huis van de Wijk beheert, met een vrouw die taalmaatje is en een vrouw die ex gedetineerden begeleidt. De verhalen plaatsen we op onze eigen site, komen in de Echo of de Westerpost, en op Facebook.

Top 3

Elke maand plaatsten we een advertentie met drie vrijwilligersvacatures in de Westerpost. Dit leverde de nodige telefoontjes op van mensen die interesse hadden.

Nieuwsbrieven

We stuurden drie nieuwsbrieven gericht op bewoners van Nieuw West, die goed gelezen werden. Dit kunnen we aflezen aan hoevaak de nieuwsbrief geopend wordt en op welke berichten geklikt wordt.

Flessenpost

Met Burendag gingen de medewerkers van VCA Nieuw West met een bakfiets vol flessenpost langs activiteiten in de buurt. In de flessen zaten verhalen van eenzame bewoners uit het stadsdeel. Er zijn 120 flessen uitgedeeld. Op deze manier hebben we maatjes voor hen geworven. Mensen werden verwezen naar www.vca.nu/wordookmaatje waar meer informatie stond over dit soort vrijwilligerswerk en links naar diverse vacatures. Ook de campagnes in andere stadsdelen werden hier naartoe verwezen. Deze pagina werd 365 keer bezocht. <http://www.vca.nu/flessenpost-meer-maatjes/>

Taartje en Kaartje

In de week van Nationale Vrijwilligersdag op 7 december, hebben we op vier locaties 1800 taartjes en kaartjes uitgedeeld aan mensen die daarmee een of meer vrijwilligers wilden bedanken.

Sociale media en website

Met 713 vrienden op Facebook, 190 berichten op Facebook en 716 volgers op Twitter, is de Vestiging Nieuw West is zeer actief op sociale media. De webpagina www.vca.nu/nieuwwest trok minder bezoekers dan in 2015: van 2657 in 2015 naar 1965 in 2016. De oorzaak hiervan is dat we tijdens de campagnes in Nieuw West verwezen hebben naar de website of pagina van de betreffende campagne.

Prestatieafspraken

Beloofd	Gehaald
4 markten/evenementen	9 markten/evenementen

3. Promotie Zuid

VCA promoot het vrijwilligerswerk in stadsdeel Zuid onze website up to date te houden, door interviews te doen met vrijwilligers, gebruik te maken van Twitter en Facebook, nieuwsbrieven te sturen en advertenties te plaatsen in lokale media.

Informatie

De interviews verschijnen behalve op onze eigen website en sociale media kanalen, ook in de Echo. Dit jaar maakten we drie verhalen. Ook schreven we drie nieuwsbrieven voor vrijwilligers, met speciaal nieuws uit Zuid. We houden een Twitterkanaal bij, vooral gericht op professionals en besturen. De webpagina www.vca.nu/zuid werd 1284 keer bezocht. In 2015 was dat 1796 keer. De reden hiervan is dat we tijdens campagnes verwezen naar de website of pagina van de betreffende campagne.

Bedankavond

VCA organiseert in de zomer samen met stadsdeel Zuid en openluchttheater Vondelpark een bedankavond voor vrijwilligers. 250 vrijwilligers mogen op een speciale tribune plaatsnemen tijdens een optreden van Dolf Jansen.

Taart en Kaart

In het kader van de campagne Amsterdam bedankt hebben wij de actie 'Taart en kaart' georganiseerd in drie verschillende gebieden. In totaal zijn er in de week van de Nationale Vrijwilligersdag op 7 december 1033 taartjes uitgedeeld. Mensen konden hiermee zelf een of meer vrijwilligers bedanken voor hun inzet.

Burendag

In samenwerking met andere organisaties zijn in het kader van de Week van de eenzaamheid en Burendag twee burenbijeenkomsten georganiseerd: een high tea in Huis van de Wijk Lydia en een burendiner in Huis van de Wijk Olympus.

Prestatieafspraken

Beloofd	Gehaald
4 nieuwsbrieven voor vrijwilligers	3 nieuwsbrieven
Info en advertenties via (online) media	Interviews in de Echo Top 3 vacatures 10 x bijhouden webpagina www.vca.nu/zuid

4. Promotie in Noord

Bewoners van Noord willen we informeren en inspireren voor vrijwilligerswerk en bekend maken met VCA Vestiging Noord.

We hebben vier keer een interview gemaakt met iemand uit Noord die via ons vrijwilligerswerk is gaan doen. Deze interviews (Vrijwilliger van de Maand) zijn geplaatst in het Noord-Amsterdams Nieuwsblad.

Wekelijks presenteren we een Vacature van de Week op Radio Noordzij, ook worden hier meerdere keren per week onze reclamespotjes uitgezonden.

We hebben dit jaar een serie van vijf interviews gemaakt met initiatiefnemers van bijzondere (vrijwilligers)projecten en buurtinitiatieven in Noord. Met Jos de Rooij (Buurthuis van der Pek), Petra Vermazen (Elythé), Peter Smith (Klean), Yolanda Schaefer (Vereniging van Verenigde Bridgeclubs Amsterdam Noord) en Bas Mercx (Lokaal & Sociaal). Deze zijn gepubliceerd op onze website en soms ook in andere media (I Love Noord en/of de Gemeentekrant).

In het voorjaar zijn drie advertenties geplaatst in de Echo – Noord, waarin steeds drie vrijwilligersvacatures werden uitgelicht.

Samen met onze jongerenredactie Jongsters hebben we in het voorjaar een idealismefestival georganiseerd in de Ceuvel, met sprekers en muziek.

Van 17 oktober t/m 16 november draaide er een beeldcommercial over VCA Noord in de GVB-bussen in Noord. Iedere zes minuten kwam onze spot voorbij in veertig verschillende bussen die rijden in directe omgeving van Hagedoornplein.

We plaatsen met regelmaat (nieuws-)berichten en leuke vrijwilligersvacatures op social media. We waren aanwezig op informatiemarkten en evenementen (o.a. Banne Bruist en de Van der Pekmarkt). Hier gaven we informatie en deelden flyers uit. En in december ook een kerstpresentje.

Op 7 december, Nationale Vrijwilligersdag, deelden we Taartjes en Kaartjes uit, dit om vrijwilligers te bedanken voor hun inzet.

De webpagina van VCA Noord is in 2016 2.866 keer is bekeken. Dit is 263 keer meer dan in 2015 (2.603). Op Twitter zijn er in 2016 30 nieuwe volgers bij gekomen (van 597 naar 627) en de Facebookpagina van Noord heeft er dit jaar 97 likes bij (van 151 naar 248).

5. Promotie in Centrum

In opdracht van stadsdeel Centrum heeft VCA het vrijwilligerswerk in het Centrum extra gepromoot. Het doel was om vooral vier specifieke doelgroepen te bereiken: jongeren, expats, GGZ-clienten en gepensioneerden.

Een greep uit onze acties:

GGZ: Gesprekken met Arkin/HVO Querido en Cliëntenbelang om het thema vrijwilligerswerk in hun organisatie meer onder de aandacht te brengen; Vier voorlichtingen aan groepen mensen die om uiteenlopende redenen niet werken, maar wel gemotiveerd zijn om (weer) meer invulling te geven aan hun weken (bereik: 50 mensen); Artikel over vrijwilligerswerk met een ggz-achtergrond online; Voorlichting aan WPI-klantmanagers en stadsdeel Centrum; Flyeractie bij WPI – bereik: 200+ mensen; Organisatie en communicatie twee Wijksafari's (niet alleen voor GGZ); Ervaringsverhaal ontvangen + online verspreid van vrijwilliger met GGZ-achtergrond.

Expats: Twee voorlichtingen gegeven aan groepjes Expats via de gemeente – bereik: 20 mensen; Artikel over expats en vrijwilligerswerk gepubliceerd op I Amsterdam; Flyers bij Expats Center; Aanwezig + presentatie op Expat Fair; Presentatie gemaakt voor bijeenkomst Expatcenter; We hebben tevens een partnership contract met het Expat Center, waar ook onze Engelstalige flyers liggen; We vinden het belangrijk om een groter en gevarieerder aanbod te bieden qua vacatures geschikt voor expats. Hiervoor benaderen we organisaties actief en bieden een gratis vertaalservice.

Jongeren: PR-acties tijdens Festival Stukafest – één theater stond geheel in het teken van Vrijwilligerswerk – bereik: 150 mensen; Plus vermelding in programmaboekje en aandacht op social media; Aanwezig op studentenbeurs Entree week UvA, bereik: 150-300 mensen; Voorlichting loopbaansymposium UvA – Bereik: 50 mensen; Advertentie in Folia; Contacten met onderwijsbalies om vrijwilligerswerk bij hun studies en studenten meer onder de aandacht te brengen; Artikel over leuke vacatures in het Centrum voor jongeren, online verspreid.

Gepensioneerden: Interview met vrijwilliger (Amsterdammer v.h. jaar 2015), gepubliceerd in Buurkrant Jordaan; Artikel en advertenties in OpNieuw; Interview met vrijwilliger gepubliceerd in Buurkrant Zeven; Aanwezig bij event Sciandri en Sarphatius (actieve ouderen); Interview met actieve senior in krant Jordaan; Kennismakingsgesprek met Stadsdorp Nieuwmarkt; Flyeractie bij de Makroon – bereik: 40 mensen; Adviesgesprek met stichting Messis over opstellen en aantrekkelijker maken van hun vacaturetekst.

Algemeen: Aanwezig bij NLdoet in Centrum en hierover een reportage geschreven die op diverse plekken is gepubliceerd; Advertenties (afgestemd per doelgroep) via Facebookpagina Centrum en in diverse buurkranten en MUG; Drie nieuwsbrieven verstuurd naar vrijwilligers in het Centrum – bereik: 1300 mensen per keer; Samenwerking met Boomspijker en Claverhuis – maandelijks lichten we drie vrijwilligersvacatures in Centrum

uit, en deze hangen in hun hal + plus een A4 met info over VCA en vrijwilligerswerk; Communicatie rondom nieuwe spreekuren Claverhuis en Witte Boei; Deelname Forum – tijdens event Bijstandsbond – opkomst: 50 mensen; Item in AmsterdamFM; Flyerronde (zowel huis-aan-huis als op zo'n vijftig openbare plekken); Artikel in Oude Binnenkrant; Aanwezig op bewonersmarkt Centrum (bereik: 50 – 75 mensen); Aanwezig op Lieve Amsterdammer Festival in de Duif; Burendagactie (flessenactie rondom maatjesvrijwilligerswerk).

In de week van Nationale Vrijwilligersdag hebben we een Taart & Kaart-actie georganiseerd, waarbij we op onze hoofdlocatie in Centrum taartjes en kaartjes hebben uitgedeeld aan mensen die een vrijwilliger wilden bedanken voor hun inzet.

Resultaten

Onze websitepagina Centrum is 2.985 keer bezocht. De prestatieafpraak dat de webpagina 6.000 keer bezocht zou worden is hiermee niet gehaald. Echter, we hebben ontdekt dat wij bij het maken van deze prestatieafpraak een fout hebben gemaakt en het aantal van 6.000 op onjuiste cijfers is gebaseerd, waardoor dit aantal niet reëel is. Gezien de aantallen van voorgaande jaren (3.896 in 2015, 1.065 in 2014, 700 in 2013) is een aantal van 3000 realistisch.

Het bezoek aan de pagina voor expats is wel sterk gestegen. Die is 16.010 keer bezocht (in 2015 13.085 keer). Het aantal likes van de Facebookpagina Vrijwilligerswerk in Centrum is gestegen van 138 naar 235.

Prestatieafspraken

Beloofd	Gehaald
6000 bezoeken website vca.nu/centrum	2985 bezoeken website vca.nu/centrum

6. Project Zoomlab

Het project Zoomlab heeft drie doelen: we wilden amateurfotografen de kans geven zich te ontwikkelen door professionele begeleiding en echte opdrachten van vrijwilligersorganisaties. Vrijwilligersorganisaties kregen hiermee de kans om voor een klein bedrag hun vrijwilligersactiviteiten in beeld te laten brengen en in te zetten als promotiemiddel. VCA tenslotte, kon al deze beelden extra gebruiken voor promotie (nu en in de toekomst) van het vrijwilligerswerk.

Aanpak

Er zijn 12 deelnemers geselecteerd, mensen die bij aanvang geen werk hadden en gemotiveerd waren om mee te doen aan het project. De één wilde zich graag als professioneel fotograaf ontwikkelen, de ander wilde als amateur beter worden. Twee van hen waren zich aan het oriënteren op een nieuwe carrière. Eén heeft dit vrijwilligerswerk gedaan in het kader van een Leerwerktraject. Eén van de deelnemers heeft een zwakke lichamelijke gezondheid.

De deelnemers begonnen met een cursus van 8 bijeenkomsten door een professionele fotograaf. Ze leerden hoe ze reportages moeten maken en hoe ze omgaan met een opdrachtgever.

Toen we de diensten van Zoomlab aanboden aan het veld, stroomden de opdrachten binnen. Vanaf begin mei zijn de 12 fotografen deze opdrachten gaan uitvoeren. Ze werden daarbij gecoacht door de professionele fotograaf. Ook VCA heeft de fotografen ingezet bij campagnes en bijeenkomsten die wij zelf organiseerden.

Daarna zijn er nog twee masterclasses georganiseerd, en twee intervisiebijeenkomsten met de begeleidende fotograaf.

Resultaten

In totaal zijn er 77 opdrachten gedaan, waarvan 54 van externe opdrachtgevers en 23 bij projecten van VCA, zoals NLdoet, Burendag, Amsterdam bedankt en portretten bij interviews. Alle opdrachtgevers waren tevreden over het resultaat. Wij zelf zijn erg trots op het resultaat.

De deelnemers hebben zich zowel als fotograaf als persoonlijk ontwikkeld. Zij hebben geleerd om in opdracht te werken, een portfolio opgebouwd en een netwerk in het maatschappelijk veld gekregen. Twee van de deelnemers hebben inmiddels betaalde opdrachten. Drie van hen maken een goede kans om ook betaalde opdrachten te krijgen. De anderen hebben die ambitie (voorlopig) niet. Acht deelnemers gaan in 2017 door als vrijwillige fotograaf bij VCA.

In de loop van het jaar zijn drie deelnemers afgehaakt. Twee van hen hadden een baan gevonden en kregen daardoor te weinig tijd voor Zoomlab. Eén van hen is om persoonlijke redenen gestopt. Begin 2017 stopte nummer vier.

De fotoseries zijn door de vrijwilligersorganisaties op verschillende manieren ingezet als promotiemiddel: de beelden zijn gebruikt in flyers, op posters, op websites, op sociale media, in jaarverslagen, en ook als decoratie in publieke ruimtes.

VCA heeft een speciale Facebookpagina gemaakt waar de meeste fotoseries op geplaatst zijn. De pagina had eind 2016 329 paginalikes. Er zijn vele berichten en fotoalbums geplaatst en daarmee zijn 213.000 mensen bereikt.

Het succes heeft er ook voor gezorgd dat we meer geld binnenkregen via de opdrachten dan vooraf ingeschat. Het aangevraagde fonds is niet toegekend, maar door de inkomsten uit de opdrachten was er wel ruimte om een tentoonstelling te betalen.

De tentoonstelling heeft niet in 2016 plaatsgevonden, omdat we geen geschikte, betaalbare ruimte konden vinden. Toen hebben we ons plan aangepast en besloten om een kleine reizende tentoonstelling te laten maken. Deze gaat in 2017 van start.

Prestatieafspraken

beloofd	gehaald
36 opdrachten	77 opdrachten
12 deelnemers	Begonnen met 12, later 9
15 bijeenkomsten	12 bijeenkomsten
1 tentoonstelling	Is in 2017 gepland

7. Project AT5

Geldende ontwikkeling is dat beeld/filmpjes een steeds belangrijkere rol spelen in communicatie. Wij vinden het belangrijk om hier in mee te bewegen. Bovendien is vrijwilligerswerk een thema dat zich heel goed leent voor visuele communicatie. Daarom hebben we dit jaar de samenwerking met productiebedrijf AT5/RTV-NH producties gezocht.

We hebben zes doelgroepen gekozen (jongeren, vluchtelingen, senioren, maatjes, mensen met een fysieke beperking en werkende 40+'ers (of op zoek naar werk).

Uit iedere doelgroep hebben we één of twee mensen gevonden die zich inzetten als vrijwilliger en hier een bijzonder verhaal bij hebben. In uiteenlopende sectoren en verspreid over de hele stad.

Zo hebben we uiteindelijk zes korte filmpjes (portretten) gemaakt van drie à vier minuten per stuk. Om zo te laten zien wat vrijwilligerswerk allemaal te bieden heeft en kan brengen. Iedere aflevering stond een week lang centraal op AT5 en is gemiddeld 118 keer herhaald. In totaal zijn de afleveringen 713 keer uitgezonden. Voorafgaand aan de afleveringen hebben we ook bijbehorende korte promo's gemaakt, soms met bekende Nederlanders, zoals Ron Blaauw en Miryanna van Reeden.

Eén van de vrijwilligers die werd geportretteerd, was de oprichter van de Stichting Syrische Vrijwilligers in Nederland. Hij heeft later een toespraak gehouden voor een vergadering van de Verenigde Naties in New York. Hij benadrukte daar het belang dat jonge vluchtelingen de kans krijgen om te studeren.

Per aflevering hebben we via AT5 33.000 tot 79.000 kijkers getrokken (gezien over de hele week, dus inclusief de herhalingen). Alle zes afleveringen bij elkaar zijn hebben in totaal 361.000 kijkers getrokken in Groot-Amsterdam. In heel Nederland lag dit aantal op 528.000 (cumulatief bereik). (bron: AT5)

Via de online kanalen van AT5 en VCA hebben we met de filmpjes in totaal nog eens 16.982 mensen bereikt. Alle prestatieafspraken zijn gehaald.

Prestatieafspraken

Beloofd	Gehaald
6 korte films	gehaald
7000 kijkers per uitzending	33.000 tot 79.000 kijkers per uitzending
3000 views online	16.982 views online

8. Project Hart voor een vluchteling

Het doel van Hart voor een vluchteling is een online platform te creëren voor Amsterdammers die zich vrijwillig willen inzetten voor vluchtelingen, met name de nieuwe stroom vluchtelingen. We constateerden met elkaar dat er veel initiatieven waren rondom de locaties voor noodopvang, veel animo van Amsterdammers om zich in te zetten en weinig overzicht van de vraag om hulp.

Resultaten

- 6.251 bezoeken aan website www.hartvooreenvluchteling.nl (juli-dec)
- 7.208 bezoeken aan bericht Vluchtelingen helpen (jan-dec)
- 1310 likes op Facebook
- 45 nieuwe vacatures met doelgroep vluchtelingen in de periode juli-december
- 132 bemiddelingen in de periode juli-december met vacatures doelgroep vluchtelingen

Website

Met Hart voor een vluchteling geven we een overzicht van de vrijwilligersvacatures voor deze doelgroep. We zijn in juli gestart met www.hartvooreenvluchteling.nl. Deze website is een onderdeel van www.vca.nu en gekoppeld aan onze vacaturebank. De pagina werd vanaf de start in juli ruim 6000 keer bezocht. Het nieuwsbericht Vluchtelingen helpen, dat wij steeds up to date hielden, is in heel 2016 ruim 7000 keer bezocht.

Promotie

Om Hart voor een vluchteling bekend te maken onder Amsterdammers, hebben we ingezet op Facebook advertenties, advertenties in de Echo, verspreiding van flyers en posters. Rondom de lancering is er een persbericht gestuurd en is er enige free publicity geweest in lokale media.

Vacatures

Om organisaties die activiteiten voor vluchtelingen organiseren op de hoogte te brengen van dit platform, hebben wij niet alleen ons eigen netwerk geïnformeerd, maar ook contactlijsten van bijvoorbeeld de bijeenkomst Vrienden van een Vluchteling en van de gemeente Amsterdam. Ook hebben wij internet afgespeurd naar initiatieven die vrijwilligers nodig hebben bij hun activiteiten. We hebben organisaties geïnformeerd via e-mail en nieuwsbrieven, we hebben hen gebeld en persoonlijk aangesproken op bijeenkomsten.

Bij de start hadden wij al 46 vrijwilligersvacatures met doelgroep vluchtelingen in onze vacaturebank staan en deze stonden dus ook meteen op Hart voor een vluchteling. In de periode juli - december zijn er 45 extra vacatures geplaatst. Wij hadden meer vacatures verwacht. De redenen waarom het aanbod van vacatures tegenviel heeft verschillende oorzaken:

- de noodopvanglocaties sloten, en daarmee ook de activiteiten daaromheen.
- de activiteiten voor vluchtelingen rondom het AZC Wenckebachweg zijn pas in januari 2017 op gang gekomen.
- de initiatieven die er zijn, zijn zo kleinschalig dat ze genoeg hebben aan de hulp die ze krijgen binnen hun eigen netwerk.

Bemiddeling

De animo om zich vrijwillig in te zetten voor vluchtelingen is nog steeds groot. Dat zien we bijvoorbeeld aan het aantal likes van de Facebookpagina Hart voor een vluchteling die in korte tijd 1310 likes kreeg. Ook tijdens de open dag van het AZC Wenckebachweg en bij de bijeenkomst Vrienden van de vluchteling hebben veel mensen zich beschikbaar gesteld om iets te doen.

In totaal hebben wij 132 geregistreerde matches gemaakt tussen vacatures voor vluchtelingen en vrijwilligers. Maar ook via sociale media, e-mail en telefoon zijn mensen doorverwezen naar initiatieven.

9. Project Taalcoaches

Vrijwilligers Centrale Amsterdam heeft in 2016 net als in voorgaande jaren in opdracht van de Gemeente Amsterdam, Educatie en Inburgering, en i.s.m. de taalcoachorganisaties in Amsterdam de werving van taalcoaches en anderstaligen die een taalcoach zoeken gestimuleerd.

Website

Eind 2016 is de vernieuwde website Taalcoachwijzer.nl aangepast: de keuzetool is in het hoofdmenu geplaatst en daardoor beter vindbaar. Bovendien is de keuze Vooral praten/Ook activiteiten toegevoegd als manier om een selectie te maken.

VCA zorgt verder dat de informatie over de taalcoachprojecten op de website www.taalcoachwijzer.nl actueel is en dat er nieuwe projecten worden toegevoegd. Er is dit jaar een project bijgekomen, en een aantal zijn gestopt. Het totaal ligt nu op 11 projecten.

De website is in 2016 iets meer bezocht dan in 2015. In 2016 werd de website in totaal 17.343 keer bezocht. In 2015 waren dat 17.195 bezoeken.

Op de huidige website is er geen tweedeling meer in de site voor mensen die een taalcoach zoeken of er één willen worden. Daarom kunnen we deze informatie niet meer uit de cijfers halen. Wel kunnen we nu zien hoeveel mensen de pagina's van de projecten hebben bezocht.

Promotieactiviteiten

Er zijn drie interviews toegevoegd aan de site, waarvan twee in de Echo zijn verschenen.

Tevens is er vanuit een ander project van VCA een filmpje gemaakt over o.a. taalcoaching. Daarin komt een taalcoach aan het woord. Dit filmpje is uitgezonden op AT5 en ook op de website taalcoaching geplaatst.

De website Taalcoachwijzer.nl wordt via Google Adwords (betaalde advertenties op google) gepromoot. Google Adwords leverde 1643 kliks op.

Er is ook geadverteerd op Gericht Online, een advertentie programma van de Telegraaf Groep, waarmee banners op diverse websites van Telegraaf Groep worden getoond. Dit heeft 903 kliks opgeleverd.

Tevens is er dit jaar voor het eerst geadverteerd via Facebook. Drie interviews en één filmpje hebben op deze manier extra mensen bereikt en gezorgd voor verkeer naar de website: 1133 kliks.

De brochure waarin alle taalprojecten worden genoemd, is dit jaar niet opnieuw gedrukt omdat er nog exemplaren over waren. Hij is wel verstuurd naar taalaanbieders. De flyer is extra gedrukt en 10.000 stuks zijn via een professionele verspreider op allerlei locaties in de stad neergelegd (uitgaansgelegenheden, bibliotheken, openbare gebouwen) en is ook via de vestigingen van VCA en op diverse informatiemarkten verspreid.

Tot slot heeft VCA meegekeken naar de nieuwe website van Leef en Leer en vooral de link met Taalcoachwijzer afgestemd.

Prestatieafspraken

Beloofd	Gehaald
Keuzetool aanpassen	Gedaan
Flyers en brochures verspreid	Gedaan
Website up to date houden	Gedaan

Interne organisatie 2016

Begin 2016 werkten zestien betaalde krachten bij VCA. In de loop van 2016 hebben we van twee betaalde medewerkers afscheid genomen. Verder is er één nieuwe medewerker begonnen wegens uitval door langdurige ziekte van een andere medewerker. Ook is er eind 2016 nog een medewerker ziek geworden, het ziet ernaar dat dat ook langdurig is. Er waren twee zzp-ers actief in 2016. Eén ter vervanging van de manager tijdens de vier maanden verlof van de directeur en één voor het project In Veilige handen vanwege specifieke expertise.

Het Individueel Keuze Budget is op verschillende manieren ingezet. Van het deelnemen aan een cursus over nieuwe werkvormen voor onze trainingen tot extra verlof om zo een sabbatical te kunnen houden.

Vrijwilligers bij VCA

In 2016 waren in totaal 34 vrijwilligers actief voor de VCA. Er werkten vier vrijwilligers op kantoor voor de ondersteuning van reguliere diensten. Eén hiervan is er gestopt. Voor het project Zoomlab waren twaalf vrijwilligers actief, vijf vrijwilligers die interviews deden, acht vrijwilligers bij Yongsters. De Raad van Toezicht, ook vrijwilligers, is in 2015 hetzelfde gebleven en bestond uit vijf mensen.

Stages

In 2015 is er een Social Starter begonnen voor een periode van zes maanden om het bedrijfsvrijwilligerswerk in kaart te brengen. Deze heeft in 2016 haar onderzoek afgerond. Een stagiair van de opleiding secretariaal medewerker heeft ons geholpen onze database up to date te maken.

Deskundigheidsbevordering

Tijdens ons jaarlijkse zomeruitje zijn we gestart met een inhoudelijk workshop. We hebben hiervoor een aantal onderwerpen bij de medewerkers verzameld waar we tegenaan lopen in de dagelijkse praktijk. We hadden een verscheidenheid aan vragen: van praktische tot visievraagstukken. Het was erg goed weer een moment te hebben om met elkaar bij bepaalde dingen stil te staan en ook acties te benoemen en daar namen aan te verbinden. De workshop werd gegeven door iemand die in ruil daarvoor onze ruimte af en toe gebruikt voor een eigen workshop. De werkvorm was het World Café wat een manier is om de creativiteit te bevorderen en iedereen de mogelijkheid kreeg over de verschillende vragen mee te denken.

Onze bemiddelaars hebben een cursus van MEE gehad over het herkennen van niet zichtbare beperkingen bij vrijwilligers. Zo herkennen we deze doelgroep sneller en kunnen we een betere match maken. Ook heeft trainings- en adviesbureau AVOP ons net als in 2015 ondersteund met advies en training. Zo hebben zij onze bemiddelaars een training gegeven over communicatievaardigheden. Onderwerpen die hier aan bod kwamen waren: niveaus van communicatie, geven van feedback, het voeren van een slecht nieuwsgesprek en adviesvaardigheden. Deze trainingen hebben de bemiddelaars als nuttig ervaren en ze hebben op verschillende gebieden handvaten gekregen die ze kunnen gebruiken in de dagelijkse praktijk.

Maart 2017
Vrijwilligers Centrale Amsterdam
www.vca.nu