



Stichting Alliantie Welcome Amsterdam

GASTHEREN EN –VROUWEN HETEN U *WELCOME* 2008



**Evaluatie van het project van 10 april tot en met
2 november 2008**

Amsterdam, 1 december 2008
Guido Frankfurter Adviseur
Projectleider

Inhoud

Paragraaf 1: inleiding	blz.	3
Paragraaf 2: algemeen	blz.	4
Paragraaf 3: vrijwilligers en studenten	blz.	6
Paragraaf 4: onze partners van 2008	blz.	8
Paragraaf 5: wat ging er goed?	blz.	9
Paragraaf 6: wat kan er beter?	blz.	11
Paragraaf 7: Evaluatie vrijwilligers en fietsproef studenten	blz.	14
Paragraaf 8: wat is er aangepast tijdens het project?	blz.	15
Paragraaf 9: aandachtspunten voor 2009 (en verder)	blz.	16
Paragraaf 10: financiële paragraaf	blz.	20
Paragraaf 11: samenvatting	blz.	21

Bijlage: overzicht contacten Gastheren en –vrouwen heten u Welcome 2008

1. Inleiding

Na de succesvol verlopen pilot van het project Gastheren en –vrouwen heten u *Welcome* vond dit jaar het vervolg plaats. Bijna zeven maanden lang stonden in totaal zo'n 50 vrijwilligers en studenten op de straten en pleinen van de Amsterdamse binnenstad.

Piet Kranenberg Award

Net als vorig jaar was dit project niet mogelijk geweest zonder onze vrijwilligers. Om dit nog eens te onderstrepen ontvingen zij op 18 november jl. uit handen van Piet Kranenberg, Stefan Diender (directeur ATCB) en Ferry Houterman (voorzitter ATCB) de Piet Kranenberg Amsterdam Tourisme Award 2008. De lof ging tijdens de feestelijke uitreiking uiteraard ook uit naar de studenten van ROC Amsterdam Airport, die dit jaar voor het eerst meededen en de diverse partners binnen de Stichting Alliantie Welcome Amsterdam en van daarbuiten.



Naamgever Piet Kranenberg deelt de oorkonden uit.

Aftrap en slotdiner

Op 10 april 2008 is het project van feestelijk start gegaan met een ontbijt in de Beurs van Berlage en een startschot van Oswald Schwirtz, voorzitter van de Amsterdamse Alliantie en Caroline Gehrels, wethouder Cultuur van Amsterdam. Na afloop werd op 5 november het al bijna traditionele slotdiner in restaurant De Roode Leeuw gehouden. Hier werden de medewerkers bedankt door wethouder Tjeerd Herrema.



Aftrap op de Dam op 10 april 2008.

Terug- en vooruitkijken

Deze evaluatie dient zowel om terug te kijken op het seizoen 2008 als om met de opgedane ervaringen vooruit te kijken naar 2009. Paragraaf 2 bevat algemene, objectieve uitkomsten van het project. Deze konden worden verkregen doordat de medewerkers gedurende het hele project het aantal contacten met de bezoekers hebben geteld. Paragraaf 3 gaat over de vrijwilligers en studenten. Hoe kwamen we aan onze medewerkers en hoe was het verloop onder hen?

In paragraaf 4 besteden we aandacht aan onze partners van dit jaar. Wat ging er goed?, is het onderwerp van paragraaf 5 en wat kan er beter, wordt in paragraaf 6 behandeld. Paragraaf 7 biedt een samenvatting van de schriftelijke enquêtes die we onder de vrijwilligers (algemene evaluatie) en studenten (fietsproef) hebben gehouden in het najaar. In paragraaf 8 laten we zien wat er tijdens het project in 2008 is aangepast en in paragraaf 9 welke aandachtspunten er zijn voor het project in 2009.

De evaluatie eindigt tenslotte met een korte financiële paragraaf (10) en een samenvatting (11).

2. Algemeen

Het project is voorspoedig verlopen en over het algemeen zoals besproken en vastgelegd. De sfeer onder de vrijwilligers en studenten was over het algemeen goed en er zijn in totaal 276.698 bezoekers geholpen. Hierbij is uitgegaan van het aantal contacten (105.208) en de gemiddelde groepsgröße van de bezoekers, zoals die in 2007 werd vastgesteld (2,63 personen). De contacten werden geteld met tikkers. In overleg met de opdrachtgever werd er dit jaar geen enquête onder de bezoekers gehouden, mede door het late tijdstip van opstarten van het project en omdat dit in 2007 reeds zeer uitgebreid was gedaan.

Koppels en contacten

In de ochtend stonden we gemiddeld met twee á drie (2,6) koppels op straat, net als 's middags (2,5). Er stonden maximaal zeven koppels tegelijk op straat (14 medewerkers) en minimaal één koppel (twee medewerkers). Deze grote spreiding heeft zijn oorzaak in de aanwezigheid van de groep studenten die tot tien diensten per week draaiden, de beschikbaarheid van vrijwilligers voor bepaalde dagen en ziekmeldingen kort van te voren (waardoor geen vervanging meer mogelijk was).

In de ochtend hadden de medewerkers gezamenlijk gemiddeld 373 contacten en in de middag 300. Dit verschil wordt niet verklaard door het verschil in aantallen koppels 's morgens en 's middags (vrijwel gelijk, zie de bijlage), maar omdat de bezoekers 's morgens massaal de stad inkomen en zich op dat moment nog minder goed kunnen oriënteren. Dit gegeven strookt met de uitkomsten van het onderzoek van vorig jaar.

Dagen en tijden

De dagen waarop we onze diensten aanboden waren donderdag tot en met zondag. In week 19 tot en met 21 (voorjaarsvakantie en Pinksterweek) en in de maanden juli en augustus waren we ook de overige dagen van de week op straat aanwezig. Aanvankelijk wilden we ook in de herfstvakantie (week 42 en 43) een hele week draaien, maar doordat er inmiddels steeds minder vrijwilligers waren en de studenten inmiddels waren gestopt met hun stage, hebben we besloten hier vanaf te zien.

De eerste helft van het seizoen draaiden we diensten van vier uur: van 9.00 uur tot 13.00 uur en van 13.00 uur tot 17.00 uur. In de zomer werden deze tijden aangepast en werd er gewerkt van 9.30 uur tot 13.00 uur en van 13.00 uur tot 16.30 uur (drie en een half uur). In paragraaf 8 wordt hier nader op ingegaan.

Contacten

Op de dagen maandag tot en met woensdag stonden we dus minder vaak op straat en als we er stonden draaiden we ook dienst met minder mensen, zie het volledige overzicht in de bijlage. De reden hiervoor was dat we aannamen dat er minder bezoekers zouden rondlopen dan op de dagen donderdag tot en met zondag. Dit strookt ook met de resultaten van 2007 en de cijfers van de ATCB. Het was zeker zo dat in de eerste dagen van de week gemiddeld minder bezoekers Amsterdam aandeden, maar de vrijwilligers en studenten die dienst hadden, hadden het gemiddeld net zo druk als op de dagen donderdag, vrijdag en zondag. Verrassend genoeg hadden we gedurende elke dag van de week gemiddeld ongeveer net zoveel contacten per dienst (64) en per uur (18). Dit is ruim het dubbele van vorig jaar (8,5 contacten per uur) toen we alleen aan het einde van het seizoen gedurende de herfstvakantieweek op straat stonden. De zaterdag sprong er dit jaar uit met een gemiddelde van 23 contacten per uur.

Bovenstaande resultaten steunen de gedachte om volgend jaar, indien het aantal vrijwilligers en studenten dit toelaat, om gedurende de hele week actief te zijn. Er is elke dag voldoende

werk. Dat is ook niet vreemd met ca. 10 miljoen bezoekers per jaar. Overwogen kan dan worden wat meer mensen op vrijdag en zaterdag dan op de andere dagen in te zetten. Verderop in deze evaluatie komen we hierop terug.

Locaties

De pleinen die door de medewerkers werden bemenst waren over het algemeen dezelfde als tijdens de pilot in 2007. Drukste locatie was het Stationsplein, maar voor veel vrijwilligers was het Muntplein de populairste locatie om de vragen van de bezoekers te beantwoorden. Dit heeft te maken met de diversiteit aan vragen op het Muntplein tegenover de vragen op het Stationsplein die net als in 2007 voor een belangrijk deel Openbaar Vervoer-gerelateerd waren (in 2007 ca. 50%). Nieuwe locaties dit jaar waren de Westermarkt, het Anne Frankhuis aan de Prinsengracht, de Haarlemmersluis op de overgang Nieuwendijk / Haarlemmerstraat ter hoogte van het Singel en het Koningsplein. Op zich waren er wel een redelijk aantal vragen op deze nieuwe locaties, al waren dat er een stuk minder, gemiddeld ca. zeven per uur. De medewerkers vonden het op deze locaties over het algemeen te rustig. Op het Stationsplein werden er ca. 20 vragen per uur gesteld.

Welcome-locaties 2008:

- Stationseiland West (altijd)
- Stationseiland Oost (altijd)
- Dam (vaak)
- Munt (vaak)
- Leidseplein (regelmatig)
- Rembrandtplein (regelmatig)
- Sint Antoniessluis (enkele keren)
- Waterlooplein (enkele keren)
- Westermarkt / Anne Frankhuis (enkele keren)
- Haarlemmersluis (enkele keren)
- Koningsplein (enkele keren)



Vrijwilligers aan het werk op het Waterlooplein.

3. Vrijwilligers en studenten

Anders dan vorig jaar werkten we niet alleen met vrijwilligers van onze partners in het project, maar ook met vrijwilligers die we via advertenties en media-aandacht hadden geworven en studenten van ROC Amsterdam Airport.

Vrijwilligers van partners

Van de partners van vorig jaar kregen we 29 aanmeldingen (Gilde Amsterdam 22, GVB 4, Politie 2, gemeente Amsterdam 1). Van deze 29 zijn er 25 daadwerkelijk gestart en hebben er 20 tot het eind aan toe meegedaan. Van deze 20 komen er 17 van Gilde Amsterdam. Redenen voor stoppen na aanvang waren: te zwaar in zijn algemeenheid (in relatie tot leeftijd) en al dan niet in combinatie met lichamelijke klachten.

Eerste conclusie: Gilde Amsterdam is evenals vorig jaar hofleverancier van het project. Veel van deze vrijwilligers blijven ook langere tijd aan het project verbonden.

Vrijwilligers van buiten

Ook werd er aan externe werving gedaan, onder andere via een advertentie in alle edities van het Amsterdams Stadsblad voor een bedrag van ca. € 3000. In totaal gaat het hier om een groep van 27 vrijwilligers, waarvan zich 5 pas na de aftrap hebben aangemeld. De advertentie in het Stadsblad leverde ons 7 aanmeldingen op. De gratis aandacht op de internetsite van de gemeente Amsterdam ook nog eens 7, de free publicity na de aftrap en later via achtergrond artikelen en een lang item op Amsterdam.tv (AT5): 6. De overige kwamen via mond-tot-mond reclame: 7. Aan het eind waren er van deze 27 vrijwilligers nog maar 7 over, waarvan 3 via de advertentie in het Stadsblad waren geworven.

Tweede conclusie: free publicity, waaronder gratis oproepen op internet en mond-tot-mond reclame hebben beduidend meer effect dan een (duur betaalde) advertentie. Als er in de toekomst de wens bestaat opnieuw te adverteren is het raadzaam dit in ieder geval *na* de free publicity van de aftrap te doen.

Studenten

In totaal hebben zich 14 studenten aangemeld vanuit het ROC Amsterdam Airport om een stage bij ons te komen volgen. Studenten moeten 400 uur stage lopen. Wegens roostertechnische redenen wordt dit uitgesmeerd over 12 tot 14 weken. Van de eerste groep van 10 studenten (gestart op 10 april, niveau 2) zijn er 9 daadwerkelijk begonnen en hebben er uiteindelijk 4 de eindstreep gehaald. Belangrijkste probleem bij deze groep vormde het (gebrek aan) verantwoordelijkheidsbesef en discipline (zie verder in deze evaluatie). Vooral wanneer er op pleinen geen of onvoldoende toezicht kon worden gehouden, trokken de studenten hun eigen plan.

De tweede groep studenten van 4 (niveau 3-4, medio juni gestart) heeft met veel enthousiasme gewerkt en hun stage succesvol begin oktober afgerond.

Derde conclusie: in de toekomst moeten er alleen nog studenten van niveau 3-4 meedoen. Hun meedoen heeft een grote meerwaarde voor het project.



Medewerkers verzamelen op het Stationsplein voor de briefing.

Pantar

Intensief is er geïnvesteerd in contacten met Pantar Amsterdam om langdurig werkelozen via vrijwilligerswerk naar betaald werk te geleiden. Ondanks positieve vooruitzichten die regelmatig werden geuit heeft dit uiteindelijk slecht één kandidaat opgeleverd die na de basiscursus besloot niet mee te willen doen. Ook de aangekondigde medewerkers van de dienst Stadstoezicht (die herplaatst dienden te worden) zijn er nooit gekomen. Ondanks het grote bestand van Pantar van 9000 cliënten, bleek het bij ons aangeboden werk niet aantrekkelijk genoeg voor deze doelgroep te zijn.

Conclusie 4: in het vervolg geen energie meer steken in Pantar, behalve als we ons project bij een groep cliënten persoonlijk zouden kunnen introduceren, bijvoorbeeld op een soort markt.

In totaal hebben zich dus 70 vrijwilligers en studenten aangemeld, waarvan er 31 de eindstreep hebben gehaald (de vier studenten inbegrepen).

4. Onze partners van 2008

De stichting Alliantie Welcome Amsterdam kon ook dit jaar een beroep doen op diverse partners van binnen en buiten de Alliantie voor ondersteuning van het project:

- Amsterdam Topstad: financieel
- Amsterdam Partners: kleding en tassen
- ATCB: (o.a.) huisvesting kantoor De Ruyterkade en briefings VVV-Stationsplein
- GVB: 24 uurs-kaartjes openbaar vervoer vrijwilligers en studenten
- ROC Amsterdam Airport: aanlevering studenten
- Schiphol Group, vergoeding stages studenten
- Gilde Amsterdam: hofleverancier vrijwilligers en meedenken
- ATAS: meedenken en morele ondersteuning
- KvK Amsterdam: faciliteiten twee basiscursussen Victoria Hotel
- Beurs van Berlage / Amsterdam City: aanbieden openingsontbijt
- Smits Koffiehuis: huisvesting briefings en korting koffie
- Restaurant De Roode Leeuw: gastvrijheid voor werkoverleggen en korting slotdiner
- Mac Bike: transport en abonnementen fietsenstallingen
- Politie Amsterdam: stadsplattegronden, kaartjes tegen zakkenrollerij en ondersteuning
- Canal Company: rondvaart met borrel t.g.v. 100.000ste geholpen bezoeker
- IJ-Kantine: borrel t.g.v. 200.000ste geholpen bezoeker
- Afdeling Communicatie gemeente Amsterdam: geschenk bij slotdiner



Borrel in de IJ-Kantine t.g.v. van de 200.000ste geholpen bezoeker.

5. Wat ging er goed?

- De aftrap op 10 april was een succes. We werden met een ontbijt gastvrij ontvangen in de Beurs van Berlage. Wethouder Cultuur Caroline Gehrels en de voorzitter van de kamer van Koophandel Oswald Schwirtz hielden een toespraak. Veel vrijwilligers, studenten en partners waren aanwezig ondanks het vroege tijdstip. Er was veel aandacht van de pers.
- Na afloop van het project werd op 5 november het al bijna traditionele slotdiner in restaurant De Roode Leeuw gehouden. Hier werden de medewerkers bedankt door wethouder Tjeerd Herrema. De avond verliep feestelijk en in goede sfeer.
- De twee grote basiscursussen in Hotel Victoria en de twee kleinere in de kantine van de ATCB in het Noord-Zuid-Hollands Koffiehuis.
- De werkruimte en overige faciliteiten die wij kregen aangeboden van de ATCB op hun kantoor aan de De Ruyterkade. Als enig minpunt noemde de ATCB bij een recent gehouden evaluatie over onze aanwezigheid in het ATCB-kantoor, dat het begin en het einde wat rommelig zijn verlopen. In de volgende paragrafen komen we hierop terug.
- Het gebruik van de kantine van de ATCB en GVB in het Noord-Zuid-Hollands Koffiehuis voor de ochtendbriefing en middag-debriefing.
- Het gebruik van de mooie stijkamer en het restaurant van Smits Koffiehuis en de voordelige afspraken over koffie, thee en gratis toiletbezoek tijdens de briefing en debriefing tussen de middag.
- De samenwerking met de twee begeleiders Dylan Lejeune en Ard Messelink. Beiden werden gerekruteerd uit de aanmeldingen voor het vrijwilligerswerk voor het project en werkten met veel inzet en enthousiasme aan het project.
- De samenwerking met de directeur van de Stichting Alliantie Welcome Amsterdam, Reinet Krijger. Ongeveer elke zes weken vond er uitgebreide, mondelinge terugkoppeling plaats en tussendoor per mail of telefonisch.
- In totaal verschenen er sinds de aftrap van het project ruim 10 nieuwsbrieven die als e-mail werden verzonden. Direct of indirect ontvingen alle vrijwilligers, studenten en partners deze informatie.
- De medewerking van het GVB voor het beschikbaar stellen van voldoende 24-uurskaarten voor het openbaar vervoer voor onze vrijwilligers en studenten.
- Het gebruik van de tellers (tikkers) om het aantal geholpen bezoekers te kunnen berekenen. In totaal zijn er zo'n 275.000 bezoekers geholpen.
- De medewerking van Amsterdam Partners bij het wederom beschikbaar stellen van kleding en tassen.
- Medewerking van Mac Bike, Canal Company en IJ-Kantine voor levering diverse sponsordiensten (zie boven).
- Gebruik van materialen als plattegrondjes, kaartjes tegen zakkenrollerij, routes rondvaartboten en overige toeristische info.
- Aantakking op de informatieverstrekking door het GVB betreffende de geplande stremmingen en omleidingen.
- Contacten met de stagebegeleiding van ROC Amsterdam Airport.
- Studenten die hun stage met goed gevolg hebben afgerond hebben een mooi getuigschrift gekregen dat bij toekomstige sollicitaties nog van dienst kan zijn.
- Contacten met de politie bij (dreigende) vervelende situaties voor vrijwilligers en studenten op straat, met name wanneer er zwervers of daklozen bij betrokken waren.
- Ook dit jaar was er weer veel aandacht voor het project in de media: o.a. AT5-journaal, Amsterdam.nl/tv, Parool, Volkskrant, Amsterdams Stadsblad, Echo,

Stadsdeelnieuws Centrum, Contour van de ATCB, Dag, Metro, Telegraaf, Radio en TV Noord Holland, Parool TV, Radio City FM, radio Funx, RTL-Nieuws en het nieuwsbulletin Amsterdam City.

- Begeleiding van de zieken in onze ziekenboeg door één van de begeleiders. Regelmatig werd er gebeld of een kaartje verstuurd.
- Een aantal vrijwilligers en studenten heeft op ons verzoek medewerking verleend aan andere kortdurende activiteiten. Hier konden zij vrijwillig op inschrijven en kregen zij een bescheiden extra vergoeding van de externe organisatie. Onze medewerkers speelden een rol bij de opening van de taxistandplaats op het Centraal Station voor kwaliteitstaxi's door wethouder Herrema (dIVV), het jaarlijkse partnercongres van de ATCB in de Passagiers Terminal Amsterdam, het 1001 Marktenfestival in de binnenstad en de jaarvergadering van de ATCB in de Openbare Bibliotheek van Amsterdam. Ook werd gedurende een week medewerking verleend aan een straatenquête van de Cultuurfabriek als voorbereiding voor het gastvrijheidgala van de stichting Alliantie Welcome Amsterdam in de Beurs van Berlage op 23 september. Aanvankelijk zouden we medewerking verlenen aan het gastheerschap rond het grote IBC-congres, maar dit ging niet door.
- Een aantal dagen hebben mensen van buiten één of enkele diensten meegedraaid met een ervaren medewerker om het project beter te kunnen ervaren of om de behoefte van onze bezoekers beter te leren kennen. Dit waren onder andere directeur Mark de Kruijk en zijn medewerkers van Amsterdam Topstad, wethouder Freek Ossel en de gemeenteraadsfractie van D66.
- Bij speciale evenementen werden onze medewerkers speciaal geïnstrueerd en zo mogelijk werden er extra mensen ingezet. Voorbeelden hiervan zijn: de Dag van de Bouw op 31 mei (c.q. open dag Noord/Zuidlijn), de Uitmarkt op 30 en 31 augustus, de Dam tot Damloop op 21 september en de ING Marathon van Amsterdam op 19 oktober.
- Veel aandacht werd er dit jaar geschonken aan het persoonlijk welzijn van de deelnemers tijdens hun diensten. Medewerkers werden erop gewezen goed voor zichzelf te zorgen: voldoende te drinken, eten en rusten. Er werd ook op zonnebrand en hittepreventie gelet.



Welcome verleent medewerking aan het 1001 Marktenfestival

6. Wat kan er beter?

- Doordat er weinig tijd zat tussen het definitieve 'go' van de Stichting Alliantie Welcome Amsterdam en de aftrap op 10 april, kende het project een krappe voorbereidingstijd. Half februari moest alles nog in de steigers worden gezet, zoals het verkrijgen van een kantoorruimte en een briefinglokaal. In enkele opzichten hebben we van deze late opstart het hele seizoen in meer of mindere mate last van gehad. Zo lukte het helaas niet meer om de beoogde Hbo-student aan te trekken voor de begeleiding, hebben we onvoldoende vrijwilligers en studenten kunnen werven, verliepen de eerste weken op het kantoor van de ATCB rommelig en was de kledingkeuze niet in alle gevallen optimaal. Het is goed dat de Amsterdamse Alliantie zich reeds heeft uitgesproken, onder voorbehoud van financiering, in 2009 (en 2010) door te gaan met het project. Wel dient de exacte opdracht nog geformuleerd en verstrekt te worden. Het is wenselijk dat vanaf december 2008 in een minimale bezetting aan de voorbereiding gewerkt kan worden.
- In aansluiting op het voorgaande bleek uit de evaluatie met de ATCB over de huisvesting van de kantoorruimte, dat deze organisatie ook een vroegtijdiger start van de opbouwfase op prijs zou hebben gesteld. Nu werd deze fase als tamelijk rommelig ervaren en was het onduidelijk wat het project en de begeleider die op het kantoor kwam werken, nodig hadden en wanneer. Er dienden eerder duidelijke afspraken gemaakt te zijn. Over de afbouwfase kwam een vergelijkbare kritiek: het was onduidelijk tot wanneer we kantoor zouden houden op de ATCB en wat er bijvoorbeeld met de materialen van het project moest gebeuren. Over het geheel genomen was de ATCB echter tevreden over de aanwezigheid van en de samenwerking met onze medewerker op hun kantoor.
- Door een niet al te strenge selectie van vrijwilligers bij aanmelding zijn er nog al wat afgevallen gedurende het jaar. Sommigen haakten na de basiscursus al af. Bij het afvallen speelden zaken een rol als leeftijd, gezondheid, motivatie, (gebrek) aan vrije tijd en de strak aangehouden regels en discipline. Betere voorlichting in het voortraject zal er toe bijdragen dat we volgend minder mensen gaan verliezen. Een tijdige start van de voorbereidingsfase is hierbij onontbeerlijk (zie boven). Tenslotte is een wederzijdse proefperiode van één maand wenselijk
- In de lange weken (maandag tot en met zondag) waren er door het teruglopende aantal medewerkers soms te weinig mensen om de posten goed te bezetten. Soms kwamen we niet verder dan de posten CS-West en CS-Oost (en eventueel de Munt). Voor een goede en continue dienstverlening moet er een grotere groep medewerkers worden aangetrokken.
- Eén en ander had ook te maken met het vroegtijdig vertrek van zes van de tien studenten uit de eerste groep (niveau 2). Omdat deze studenten maar liefst tien diensten per week draaiden, werd hun vertrek extra zwaar gevoeld. De reden van hun voortijdig afscheid waren gerelateerd aan hun leeftijd en lage opleidingsniveau: weinig kennis van de stad en weinig levenservaring, te gering verantwoordelijkheidsgevoel, te weinig discipline en doorzettingsvermogen. Het bleek onmogelijk een student op een afgelegen plein (Leidseplein, Westermarkt etc.) zonder controle van de projectleiding te plaatsen, ook al was de student gekoppeld aan een ervaren vrijwilliger. De studenten trokken tijdens de dienst dan hun eigen plan en waren regelmatig spoorloos. Ondanks de extra energie die in de studenten werd gestoken (extra Amsterdamscursussen, wandelingen, een uitje en heel veel extra aandacht) verbeterde hun gedrag niet structureel. De vrijwilligers hebben hier tamelijk onder geleden doordat ze de eerste maanden structureel te weinig aandacht van de

projectleiding kregen. De tweede groep studenten van niveau 3-4 is een veel groter succes geworden. Bovengenoemde punten zijn bij deze studenten op een aanmerkelijk hoger niveau aanwezig, met name discipline en verantwoordelijkheidsbesef. Ook kregen zij hun basiscursus aangeboden op hun school in Hoofddorp voor aanvang van hun deelname. Volgend jaar moeten we alleen nog in zee gaan met studenten op dit hogere niveau. De eerste gesprekken daarover hebben reeds plaatsgevonden.

- De vrijwilligers hebben het over het algemeen niet prettig gevonden dat de studenten ter verantwoording werden geroepen waar de vrijwilligers bij waren tijdens de briefingen en debriefingen. Dat kwam de sfeer in de groep soms niet ten goede en tevens werd het onduidelijk voor de vrijwilligers of er voor hun ook een corrigerende rol was weggelegd. Sommigen vonden dat dit niet hun taak was, maar deden het wel uit plichtsbesef. Anderen deden het niet, maar hadden het gevoel in deze te verzaken. Daarnaast dienen de studenten duidelijker en consequenter door de school te worden begeleid en bijgestuurd in situaties van disfunctioneren.
- Sommige vrijwilligers hebben te lang met hun ziel onder hun arm gelopen als ze niet tevreden waren over onderdelen van het project of de aansturing door onze begeleiders. Mede daarom hebben we eind augustus een schriftelijke enquête gehouden onder de deelnemers. De resultaten hiervan zijn verwerkt in deze evaluatie, maar worden ook nog eens samengevat weergegeven in de volgende paragraaf. Volgend jaar moeten er meer evaluatiemomenten komen, moeten de deelnemers worden gestimuleerd eerder met opmerkingen en klachten met een van de begeleiders in contact te treden en moet de projectleider meer zichtbaar als achtervang c.q. vertrouwenspersoon optreden als dit contact niet of niet goed genoeg tot stand komt.
- De kledingkeuze lijkt nog niet optimaal. De jas is niet-ademend, niet-waterafstotend en heeft te kleine zakken. Verder laten de letters er te snel van af door het intensieve gebruik. De 'I' op de jas moet de internationale info 'I' zijn of anders 'Info'. De pet staat op zich goed, maar is in de warme zomer te warm. Mogelijk kan er ook worden gekozen voor een zonneklep. De polo is goed, maar op warme dagen te warm. Beter zou zijn de vrijwilligers daarnaast ook een rood T-shirt aan te bieden. Studenten zouden vanuit hygiënisch oogpunt in 2009 in ieder geval twee exemplaren moeten ontvangen, omdat zij dagelijks op straat staan. Terwijl de tas van vorig jaar nog te groot werd bevonden, vinden de deelnemers de tas van 2008 te klein. Ook ontbreekt er een tussenvak en de mogelijkheid een fles water aan de zijkant op te hangen. De paraplu functioneert naar behoren. De naambadges waren in het begin van matige kwaliteit en gingen snel kapot. Op het kaartje zou Informatie of Info moeten staan. De naambadges moeten aan beide zijden leesbaar zijn en kunnen aan een kort keycord worden bevestigd. Voorgesteld wordt om bij de kleding keuze voor volgend jaar één of meer vrijwilligers (waaronder een vrouw) te betrekken. Door de korte voorbereidingstijd was daar dit jaar geen tijd voor.
- Tot ver in het project is er discussie geweest bij sommige studenten en vrijwilligers over de (verplichte) donkere broek en donkere schoenen. Men had deze niet altijd in huis en wilde het niet speciaal voor dit traject aanschaffen. Ook hadden sommige deelnemers bezwaren over de uitstraling van deze kleding of het autoritaire karakter van onze aanwijzingen hierover. Studenten en vrijwilligers die later aan het project gingen meedoen hebben we daarom verplicht in donkere broek en schoenen naar de cursus laten komen. Hier willen we in 2009 mee doorgaan. Daarnaast moet worden overwogen om de studenten en vrijwilligers een bijdrage in kleedgeld te geven, bijvoorbeeld van € 100.
- Erg moeilijk was het voor de vrijwilligers te accepteren dat vlak voor de zomer het GVB een soortgelijk project startte met hun eigen medewerkers. Precies dezelfde

kleding, diensttijden en instructies. Ons werd verzocht op andere pleinen dan het Stationsplein te gaan staan, hetgeen niet gebeurde. Ergerlijk was ook dat de GVB-medewerkers dit onder werktijd deden en ervoor betaald kregen, maar ook dat het niveau van hun dienstverlening beduidend onder dat van Welcome lag. Wij vonden dat ook slecht voor de uitstraling van ons eigen product. Met name aan de Oostkant van het Centraal Station was het aantal 'hulpverleners' vaak niet meer te tellen. Wij vinden dat de Amsterdamse Alliantie te lang heeft gewacht dit bij de directie van het GVB aan te kaarten. Eind augustus en later in november heeft dit contact wel plaats gevonden en zijn er tekenen dat hiervoor in 2009 een oplossing komt. Wenselijk zou zijn om de werknemers van het GVB net als in 2007 onder het Welcome-project te laten functioneren (al dan niet onder werktijd). De GVB-ers zouden dan hun eigen accent kunnen geven door een GVB-stropdas of sjaal om te doen.

- Ook dit jaar is er geen bevredigende aantakking gekomen op de acute informatievoorziening van het GVB bij plotselinge stremmingen, zoals bij grotere ongevallen. Wij staan zo laag in de informatieboom dat we een bericht pas doorkrijgen als het euvel al weer is verholpen. In die tussentijd hebben we bezoekers vaak wel gedurende langere tijd verkeerde loop- en OV-adviezen gegeven. Dit moet in 2009 beter.
- De briefingen stonden relatief teveel in het teken van openbaar vervoer-informatie en er werden te weinig bijzonderheden en informatie gegevens, bijvoorbeeld over evenementen en congressen die op dat moment aan de orde waren.
- Betaling van de vrijwilligers, studenten, begeleiders en projectleider door de Amsterdamse Alliantie is te traag verlopen en leidde tot klachten.
- Zeker in de lange weken bleek het rooster voor de begeleiders kwetsbaar. In verband met een korte vakantie van de één, werkte de ander soms acht dagen achter elkaar, hetgeen maar net was op te brengen. Wat te doen als deze begeleider dan ziek zou worden? De projectleider is incidenteel ingesprongen voor de briefings. Het is wenselijk om net als voor 2008 de bedoeling was, voor 2009 een derde begeleider aan te trekken in de persoon van een Hbo-student.

7. Evaluatie vrijwilligers en fietsproef studenten

Eind september hebben de vrijwilligers een enquête kunnen invullen over hoe ze vonden dat het project liep. Twaalf vrijwilligers maakten hiervan gebruik. Ze konden aangeven wat er goed ging, beter kon, welke ideeën ze hadden voor verbetering en hoe ze de projectleiding en -begeleiding tot dusver vonden. Veel van hun opmerkingen zijn verwerkt in de voorgaande en komende paragrafen. De belangrijkste zaken die werden besproken waren:

- De aanduiding van de tramlijnen en de perrons waar ze halteren op het Stationsplein is erbarmelijk slecht. Ook looproutes vanaf het Stationsplein kunnen beter worden aangegeven.
- Studenten niet corrigeren tijdens de briefingen en debriefingen in bijzijn van de vrijwilligers. Beter begeleiding vanuit opleiding.
- Proeftijd voor vrijwilligers van één maand.
- Op briefings meer informatie en bijzonderheden dan alleen OV-informatie; showmap om informatie netjes te houden. Telefonische achterwacht voor toeristische informatie regelen.
- Meer doen om de studenten en vrijwilligers gemotiveerd te houden.
- Dienstroosters eerder beschikbaar stellen. Dit kan als de mensen sneller hun dagen opgeven en dit op een eenduidige manier doen.
- Er werden veel verbeterpunten voor de kleding en attributen genoemd. Sommige vrijwilligers vinden het overdreven dat de begeleiders de medewerkers controleren op een correct tenue. Voor de meesten is dit echter geen probleem.
- De vergoeding voor de vrijwilligers is erg laag (€ 25). Ze zijn dit bedrag al zo ongeveer kwijt aan koffie en kleine consumpties tijdens hun diensten.
- Tijdens de dienst niet tegelijkertijd pauzeren, omdat de post anders onbemand is. Dit is een discussiepunt omdat ook het veiligheidsaspect voor de vrijwilligers moet meewegen.
- Op meer locaties gratis gebruik kunnen maken van de toiletten.

Onder de studenten werd in de nazomer een korte, schriftelijke enquête gehouden over de proef om het gastheerschap deels fietsend te vervullen. De studenten vonden dit buitengewoon leuk, zeker als afwisseling op het gewone werk. Ze vonden dat ze al fietsend goed zichtbaar voor de bezoekers waren en stopten bij bezoekers die over een kaart stonden gebogen of een zoekende indruk maakten. Ook gaven ze aan op andere, soms onbekende plaatsen te komen. Er waren ca. acht contacten per uur. De studenten adviseerden om volgend jaar als prettige afwisseling een halve dag per week de fiets te gaan gebruiken.



Het mobiele fietsteam.

8. Wat is er aangepast tijdens het project?

- Meer kleine poloshirts en jassen voor de vrouwelijke studenten werden verkregen.
- Straatnamenboekjes werden aangeschaft voor gedetailleerde vragen over straten en pleinen in Amsterdam.
- De diensttijden werden aangepast. Naar aanleiding van aanhoudende opmerkingen over (te) rustige uren aan de randen van de dag, hebben we besloten een half uur later te beginnen en een half uur eerder te stoppen. Dit werd zeer gewaardeerd door de deelnemers. Vorig jaar kregen we van enkele partners commentaar vanwege ons late begintijdstip van 10 uur 's morgens. Al voor 9 uur komen er immers al internationale treinen binnen. Misschien hebben we met een start om 9.30 uur een goed compromis te pakken. Dit moet nader worden bekeken voor 2009, eventueel in overleg met de Nederlandse Spoorwegen.
- Vanaf september zijn we gestart met meer structureel contact tussen de twee begeleiders en (in mindere mate) ook met de projectleider. Als er langere tijd te weinig persoonlijk contact is, kunnen er mogelijk misverstanden en kleine irritaties ontstaan. Door elkaar vaker daadwerkelijk te zien kan dit worden voorkomen.



Stationsplein.

9. Aandachtspunten voor 2009 (en verder)

- Waarschijnlijk zal voor de kantoorhuisvesting in 2009 nog een beroep op de gastvrijheid van de ATCB op de De Ruijterkade worden gedaan. Briefings zouden mogelijk volgend jaar in het café van de Beurs van Berlage kunnen worden gehouden; dit ligt centraler voor de andere locaties (Dam, Munt etc.) dan het Stationsplein. In elk geval is een eigen kleedruimte of het gebruik van kluisjes zeer gewenst.
- Het is zeer wenselijk de teams van het GVB weer onder Welcome te laten opereren (in welke vorm dan ook). Veel vrijwilligers zullen volgend jaar afzien van deelname als dit niet goed is geregeld. Inmiddels heeft er in november een uitgebreid gesprek plaatsgevonden met de directeur van het GVB, de heer Gert Jan Kroon, waarin de kritiek over de (ontbrekende) samenwerking werd geuit en het GVB werd verzocht te overwegen in 2009, net als in 2007, weer onder de Welcome-vlag te gaan opereren. De heer Kroon stond hier niet onwelwillend tegenover en laat uiterlijk in januari weten wat het GVB volgend jaar gaat doen.
- Om de werkdruk beter te spreiden en het rooster voor de begeleiding minder kwetsbaar te maken, is het wenselijk een derde begeleider aan te trekken (net als voor 2008 de bedoeling was). Hiervoor zal weer worden getracht een HBO-student te vinden (zie hieronder).
- Werving van MBO-studenten van niveau 3-4 (bij voorkeur twee groepen van tien) moet vroegtijdig worden aangevangen. Verkennende gesprekken lopen reeds. Waarschijnlijk kunnen we in januari een wervingspraatje op de opleiding houden, waar de studenten van afgelopen jaar aan mee zullen werken.
- Studenten moeten niet worden gecorrigeerd tijdens de briefingen en debriefingen, maar daarna. Vrijwilligers moeten hier geen rol bij spelen. De rol van de school moet van het begin af aan duidelijker en consequenter zijn.
- Basiscursus voor studenten worden gegeven op de school enkele weken van te voren. In de eerste week van deelname volgt een wandeling en/of fietstocht door de binnenstad.
- Studenten werken niet meer vijf dagen per week binnen het project om het uithoudingsvermogen niet teveel op de proef te stellen. Waarschijnlijk zijn drie dagen met zes dagdelen optimaal. Dat betekent dat de opleiding een andere invulling voor de resterende dagen zou moeten bieden.
- Werving van de Hbo-student voor begeleiding moet ook vroegtijdig worden opgepakt. Ook hierover lopen reeds verkennende gesprekken.
- De betaling van de opdrachtnemers en vrijwilligers dient volgens afspraak te geschieden.
- Het GVB tijdig benaderen voor beschikbaarstelling van voldoende 24-uurskaarten.
- Mac Bike kan weer worden gevraagd zowel de NS-fietsenstalling voor de begeleiders beschikbaar te stellen als eventueel fietsen voor studenten om af en toe al fietsend hun werk te doen. Uit de evaluatie met de begeleiders bleek dat er behoefte was ook mobiele Welcome-teams te vormen om rondlopende bezoekers te hulp te kunnen schieten. Voor de studenten zou dit een prettige afwisseling kunnen zijn op hun reguliere werk. Nadeel is dat controle op mobiele teams lastig is. Of we volgend jaar daadwerkelijk mobiele teams gaan inzetten moet dan ook nog nader worden bezien.
- In zijn algemeenheid moet er meer worden georganiseerd om de motivatie van de studenten op peil te houden. Te denken valt aan extra wandel- en fietstochten langs bezienswaardigheden onder leiding van vrijwilligers. Daarnaast participeren ze uiteraard in de gezelligheidsmomenten met de vrijwilligers (zie onder).

- Ook in 2009 willen we weer openstaan voor kleine opdrachten van buiten, waarbij onze deelnemers hun diensten kunnen aanbieden (zie eerder in deze evaluatie). De grens met commerciële opdrachten moet echter goed in de gaten worden gehouden.
- Op geplande evenementendagen, zoals tijdens de Uitmarkt, moeten er meer teams worden ingezet door verschuiving in het rooster. Ook moet vrijwilligers altijd duidelijk worden gemaakt dat ze van harte welkom zijn een extra dienst te draaien.
- Briefingen moeten meer in het teken staan van bijzonderheden van een bepaalde dag, zoals congressen en evenementen (en niet alleen over OV-informatie gaan). Er zouden regelmatig verse A4-tjes met dit soort toeristische informatie uitgedeeld kunnen worden aan de medewerkers, vergelijkbaar met de informatie die het GVB nu wekelijks verstrekt.
- Voor alle informatie een showmap maken voor de medewerkers, zodat de informatie netjes en bij elkaar blijft.
- Het project zal in 2009 nog nadrukkelijker openstaan voor incidentele deelnemers, zoals mensen uit het bedrijfsleven, politiek of ambtenaren, die meelopen als onderdeel van hun inwerkprogramma. Deze deelname moet in goed overleg en gedoseerd plaatsvinden. Incidentele deelnemers worden altijd gekoppeld met een ervaren medewerker en zouden van te voren digitale informatie kunnen ontvangen ter voorbereiding.
- Duidelijker regelen van telefonische achterwacht voor toeristische informatie. De begeleiders zouden rechtstreeks telefonische toegang moeten hebben tot toeristische informatie bij de ATCB.
- Er is veel vraag naar gratis plattegronden. De vrijwilligers en studenten zouden deze graag ruimhartiger uitdelen en ervaren het terughoudende beleid als ‘krenterig’ tegenover de bezoekers. Hierover moet overleg worden gevoerd met de ATCB.
- Alle vrijwilligers krijgen een straatnamenboekje.
- In principe is het wenselijk zeven dagen per week op straat te staan (en 365 dagen per jaar). Op de dagen maandag, dinsdag en woensdag lopen er weliswaar minder bezoekers door de stad, maar het blijft nog altijd een respectabel aantal en de medewerkers hadden gemiddeld net zoveel contacten als op andere dagen. Eigenlijk jammer om zoveel zoekende mensen te laten lopen. Om zeven dagen per week op straat te kunnen staan op voldoende locaties (dus niet alleen Stationsplein) hebben we minimaal 50 vrijwilligers nodig (die 4-5 keer per maand dienst doen) en 10 studenten. Het zou wenselijk zijn de ambitie uit te spreken (vanaf 1 april) dagelijks op straat te staan en de verwezenlijking te laten afhangen van het aantal aanmeldingen. Des te meer een reden om volgend jaar vroeg te beginnen met werven, omdat je daarna pas het rooster kan gaan maken.
- Dienstitijden: houden op van 9.30 uur tot 13.00 uur en van 13.00 uur tot 16.30 uur.
- Tijdens de diensten wordt er niet langer dan 15 minuten gepauzeerd. Tijdens een pauze blijft de andere vrijwilliger of student achter op het plein, zodat dit niet ‘onbeheerd’ achter blijft.
- Nu besloten is het project in 2009 te continueren zou het wenselijk zijn hier vanaf december 2008 in minimale bezetting aan te kunnen werken. Begrotingstechnisch hoeft dit niet al te grote consequenties te hebben.
- Betere en vroegtijdiger (zie hiervoor) voorlichting geven aan de vrijwilligers die interesse hebben om mee te doen, zodat ze zich beter kunnen afvragen of ze hun werk fysiek wel aankunnen. Mogelijk zal er ook wat strenger geselecteerd moeten worden op fysieke gesteldheid (door het met kandidaten goed te bespreken) en representatief voorkomen. Tenslotte valt een wederzijdse proefperiode van één maand te overwegen.

- (Nog) betere attentie voor de vrijwilligers: zorgen dat ze niet ondergesneeuwd raken door de aandacht voor de studenten, zo nodig een luisterend oor bieden, weten waar ze laagdrempelig terecht kunnen met vragen, opmerkingen en klachten, het bieden van een vertrouwenspersoon in de persoon van de projectleider indien ze iets over de begeleider kwijt willen (en dat om een of andere reden niet met de begeleider in kwestie kunnen of willen bespreken), voldoende ontspanningsmogelijkheden ('pep-up's') voor de medewerkers creëren in de vorm van uitjes, borrels, gezellige nazitten en slotdiner, gebruik mogen maken van een fietsenstalling, fietstochten maken langs (onbekende) attracties en hotels (samen met studenten), gastvrijheidscursus van Welcome volgen, een VVV-toegangskaart voor musea krijgen (net als de medewerkers van de ATCB) en het regelen van gratis toiletlocaties op of rond de pleinen waar dienst wordt gedaan. Volgend jaar moeten er ook meer evaluatiemomenten met de medewerkers komen.
- Te overwegen valt de vergoeding voor vrijwilligers te verhogen van € 25 naar € 40 per maand.
- Medewerkers moeten vroegtijdiger over hun dienstroosters kunnen beschikken. Dan moeten zij hun wensen voor het rooster sneller en eenduidiger aanleveren. Dit is een uitdaging voor 2009.
- Te overwegen valt een algemeen visitekaartje van Welcome te maken, waarop de adressen van het VVV-kantoor en GVB-kaartverkoop staan vermeld. Er wordt ruimte vrijgelaten waar de medewerkers hun voornaam op kunnen schrijven.
- Aandachtspunten kleding: jas moet ademend en waterafstotend zijn, een capuchon hebben, grotere en afsluitbare buitenzakken en een uitritsbare binnenvoering van katoen of een losse, bijpassende bodywarmer er bij, iedereen twee T-shirts, studenten twee poloshirts, andere, zachtere cap, tevens zonneklep, andere tas, kledinggeld voor donkere broek? Dames keuze uit zwarte of rode schoenen? In ieder geval een vrouwelijke vrijwilliger bij de kledingkeuze betrekken.
- Om discussies over donkere broek en schoenen te vermijden wordt gevraagd (verplicht gesteld) bij de sollicitatie en basiscursus reeds in de geschikte kleding te verschijnen. Als tegemoetkoming in de kosten zou een kledingbijdrage van € 100 uitgereikt kunnen worden na de proeftijd van één maand.
- Beter informatievoorziening vanuit het GVB in geval van acute informatievoorziening.
- Zeer wenselijk zou het zijn als er aan de Oostkant van het Stationsplein net zo'n stadsplattegrond (ATCB?) als aan de Westkant komt te hangen. Dit creëert een geschikt punt om de bezoekers op te vangen. Zij lopen daar namelijk vanzelf al naar toe. Daarnaast zouden de perrons en vertrekkende trams veel beter aangeduid moeten worden op het Stationsplein. Te denken valt aan een groot bord met de eerstvolgende vertrekkende trams met aanduiding perron. Boven de perrons zou een duidelijke nummeraanduiding van het perron moeten hangen. Een en ander zal met het GVB worden besproken.
- Daarnaast zou het ook wenselijk zijn als er borden zouden komen te hangen met enkele belangrijke bestemmingen voor voetgangers vanaf het Stationsplein, zoals Dam, Damrak en Waterlooplein. Een en ander zal met Coördinatie Stationseiland worden besproken.
- Structureel contact tussen de begeleiders en de projectleider op een vast moment van de week, bijvoorbeeld maandagochtend na de briefing. Kleine zaken kunnen dan over en weer worden verzameld voor dit overleg van ca. 30 minuten. Overwogen dient te worden om de drie begeleiders en de projectleider enkele weken voor aanvang twee dagen 'de hei' op te laten gaan voor onderlinge afstemming en teambuilding.

- Wat betreft adverteren om vrijwilligers te werven: er kan beter gebruik worden gemaakt van free publicity en kleinere advertenties na de aftrap dan grote, dure advertenties van te voren. Voor de aanvangsgroep vooral richten op Gilde Amsterdam en vrijwilligers en studenten die in 2007 en 2008 hebben meegedaan. Te overwegen valt de medewerkers van Gilde Amsterdam de mogelijkheid te bieden een halve periode mee te werken of alleen de zomermaanden wanneer anderen op vakantie zijn.



Studenten op het Homomonument op de Westermarkt.

10. Financiële paragraaf

Het project werd voor dit jaar begroot op ca. € 200.000, waarvan ca. de helft gedragen is door de partners van de stichting Alliantie Welcome Amsterdam (en van enkele partners daarbuiten) en de helft door Amsterdam Topstad. Uit de afrekening blijkt dat het project binnen de begroting is gebleven. Meer geld dan voorzien werd uitgegeven aan de begeleiding. Financiële meevallers waren er op het gebied van onkostenvergoedingen voor de vrijwilligers (vanwege het kleinere aantal vrijwilligers dat mee deed), vergoeding voor studenten (zelfde reden), consumpties tijdens briefings en debriefings, het slotdiner en tenslotte werving en advertenties.

11. Samenvatting

Na de succesvol verlopen pilot van het project Gastheren en –vrouwen heten u *Welcome* vond dit jaar het vervolg plaats. Bijna zeven maanden lang stonden in totaal zo'n 50 vrijwilligers en studenten op de straten en pleinen van de Amsterdamse binnenstad.

Net als vorig jaar was dit project niet mogelijk geweest zonder de vrijwilligers.

Op 18 november jl. kregen zij uit handen van Piet Kranenberg, Stefan Diender (directeur ATCB) en Ferry Houterman (voorzitter ATCB) de Piet Kranenberg Amsterdam Tourisme Award 2008. De lof ging tijdens de feestelijke uitreiking uiteraard ook uit naar de studenten van ROC Amsterdam Airport, die dit jaar voor het eerst meededen en de diverse partners binnen de stichting Alliantie Welcome Amsterdam en van daarbuiten.

Op 10 april 2008 is het project van feestelijk start gegaan met een ontbijt in de Beurs van Berlage en een startschot van Oswald Schwirtz, voorzitter van de Amsterdamse Alliantie en Caroline Gehrels, wethouder Cultuur van Amsterdam. Na afloop werd op 5 november het al bijna traditionele slotdiner in restaurant De Roode Leeuw gehouden. Hier werden de medewerkers bedankt door wethouder Tjeerd Herrema.

Er werden in totaal 276.698 bezoekers geholpen. Gemiddeld stonden er elk dagdeel twee á drie koppels op straat. In week 19 tot en met 21 (voorjaarsvakantie en Pinksterweek) en in de maanden juli en augustus werd er zeven dagen per week gewerkt; in de andere weken alleen van donderdag tot en met zondag. Gemiddeld waren er 18 contacten per uur. Dit is ruim het dubbele van vorig jaar. Op zaterdag waren er gemiddeld 23 contacten per uur. Er werd vooral op het Stationsplein, Dam, Munt en Leidseplein gewerkt.

Gilde Amsterdam is evenals vorig jaar hofleverancier van het project voor de levering van vrijwilligers. Veel van deze vrijwilligers blijven ook langere tijd aan het project verbonden. Free publicity, waaronder gratis oproepen op internet en mond-tot-mond reclame hebben beduidend meer effect dan een (duur betaalde) advertentie. Als er in de toekomst de wens bestaat opnieuw te adverteren is het raadzaam dit in ieder geval *na* de free publicity van de aftrap te doen. In de toekomst moeten er alleen nog ROC-studenten van niveau 3-4 meedoen. Hun deelname heeft een grote meerwaarde voor het project.

Zonder de ruimhartige bijdragen van de partners van de Amsterdamse Alliantie en daarbuiten was het project niet mogelijk geweest.

Het project is succesvol verlopen. De deelname van ROC-studenten betekende een belangrijke meerwaarde. De faciliteiten voor het kantoorwerk en de briefings en debriefings waren uitstekend. Nieuw was onze bijdrage aan evenementen van de ATCB zelf of van andere organisaties en het laten meelopen van diensten door geïnteresseerden van buiten. Extra aandachtspunt was het welzijn van de medewerkers tijdens hun diensten en daarbuiten. De samenwerking met de twee begeleiders verliep goed.

Belangrijkste punten die beter hadden gekund: omdat tamelijk laat definitief werd besloten het project dit jaar door te laten gaan, moest er in het begin nogal worden geïmproviseerd. In enkele opzichten hebben we van deze late opstart het hele seizoen in meer of mindere mate last van gehad. Het werk op straat bleek voor nogal wat oudere vrijwilligers te zwaar. Beter voorlichting aan het begin moet dit in de toekomst voorkomen. Daarnaast liep de betaling van de vergoedingen aan de diverse medewerkers vertraging op. Ook was het jammer dat het

GVB parallel aan Welcome een vergelijkbaar project opzette, dit tot frustratie van de vrijwilligers. Tenslotte zouden de studenten maximaal zes dagdelen per week dienst moeten draaien en zijn er mogelijkheden ze meer afleiding te bieden. Een dagdeel per week op de fiets een dienst draaien was in dit opzicht een goed verlopen experiment. Er wordt nog nader bezien of dit een vervolg krijgt.

Ook volgend jaar kunnen de teams incidenteel worden ingezet bij evenementen van de ATCB en derden om hun gasten gastvrij te verwelkomen. Dit heeft ook een goed effect op de motivatie van de vrijwilligers. Tevens moet worden bezien of de samenstelling van de teams kan worden uitgebreid met medewerkers uit het bedrijfsleven, politici en ambtenaren.

Gestreefd moet worden naar een inzet van minimaal vier teams per dagdeel, liefst zeven dagen per week. Het aanbod aan bezoekers is namelijk groot genoeg. Op termijn zou het project het hele jaar door moeten draaien.

Uiteindelijk zou het project zowel functioneel als fysiek een definitieve plaats binnen Amsterdam moeten krijgen. Daarmee wordt het (tijdelijke) project een vaste voorziening in de stad, om de 10 miljoen jaarlijkse bezoekers gastvrij te verwelkomen, van informatie te voorzien en de weg te wijzen.



*Veel gestelde vraag: “Waar staan de letters van **I** amsterdam?”*

OVERZICHT CONTACTEN GASTHEREN EN -VROUWEN HETEN U WELCOME 2008

	CONTACTEN	GEHOLPEN BEZOEKERS (FACTOR 2,63)	KOPPELS	MEDEWERKERS	GEMIDDELD AANTAL CONTACTEN PER MEDEWERKER PER DIENST (GEMIDD. 3,5 UUR)	GEMIDDELD AANTAL CONTACTEN PER MEDEWERKER PER UUR
MAANDAG	5.416	14.244	47	94	58	16
DINSDAG	6.558	17.248	53	106	62	18
WOENSDAG	7.331	19.281	55	110	67	19
DONDERDAG	19.280	50.706	170	340	57	16
VRIJDAG	23.417	61.587	181	362	65	18
ZATERDAG	24.243	63.759	151	302	80	23
ZONDAG	18.019	47.390	143	286	63	18
SUBTOTAAL	104.264	274.215				
EVENTEMENTEN	944	2.483				
TOTAAL	105.208	276.698	800	1.600	64	18
EVENTEMENTEN:						
Beurs van Berlage Welcome Gastvrijheidsgala			63			
1001 Markten Festival stadsdeel Centrum			881			
Totaal			944			

Guido Frankfurter Adviseur 1 december 2008