



Stichting Alliantie Welcome Amsterdam

GASTHEREN EN –VROUWEN HETEN U *WELCOME*



Evaluatie van de pilot van 13 tot en met 21 oktober 2007

Amsterdam, 16 november 2007
Guido Frankfurter Adviseur
Projectleider

Inhoudsopgave

Samenvatting	blz.	3
Hoofdstuk 1: Inleiding	blz.	5
Hoofdstuk 2: Het project (algemeen)	blz.	6
Hoofdstuk 3: Onderdelen van de pilot zelf	blz.	9
Hoofdstuk 4: samenvatting uitkomsten enquête	blz.	14
Hoofdstuk 5: Doorkijk 2008	blz.	21
Hoofdstuk 6: Conclusies en aanbevelingen	blz.	23
Bijlage 1: Lijst van de vrijwilligers en hun organisaties	blz.	26
Bijlage 2: Hoe herken je een zakkenroller?	blz.	25
Bijlage 3: Profielschets voor vrijwilligers	blz.	29
Bijlage 4: Persbericht / persuitnodiging	blz.	31
Bijlage 5: Persaandacht tot medio november	blz.	33
Bijlage 6: Rooster voor de pilot	blz.	34
Bijlage 7: Vrijwilligerscontract	blz.	35
Bijlage 8: Formulier en nadere uitwerking enquête	blz.	38
Bijlage 9: Overige bevindingen uit de debriefings	blz.	52

Samenvatting

Van 13 tot en met 21 oktober jl. werd er in de Amsterdamse binnenstad onder verantwoordelijkheid van de Amsterdamse Alliantie een pilot gehouden van het project Gastheren en –vrouwen heten u *Welcome*, om de bezoekers aan de stad op een directe manier een gevoel van gastvrijheid te bezorgen. Hiertoe gingen gedurende deze periode 20 vrijwilligers de straat op om de bezoekers welkom te heten en ze te helpen met het vinden van hun bestemming.

De vrijwilligers stonden in groepjes van twee personen in goed herkenbaar in I amsterdam-kleding op de belangrijkste toeristische pleinen in de stad. Elke dag werden er twee diensten gedraaid die vooraf werden gegaan door een briefing en werden afgesloten met een debriefing. Deze vonden plaats op het binnenterras van restaurant De Roode Leeuw aan het Damrak.

Het project had tien partners die elk op hun beurt een bijdrage aan het project hebben geleverd. Het project heeft ruim 15.000 euro gekost en is daarmee binnen de begroting gebleven. Op 3 oktober werd een cursusavond gehouden in de Europazaal van de Kamer van Koophandel, van welke organisatie ook de gastvrijheid werd genoten. Er werd onder andere een inleiding door de politie over veiligheid op straat gehouden. Vanaf de aftrap op 13 oktober op de Dam heeft het project veel positieve media aandacht gekregen.

De evaluatie werd zowel aan de hand van de uitkomsten van een enquête als de dagelijkse debriefingen gehouden. In totaal zijn er door de vrijwilligers 2478 formulieren ingevuld en met een gemiddelde groepsgrootte van de bezoekers van 2,63 zijn daarmee ruim 6500 bezoekers geholpen. Op seizoensbasis ligt dat aantal tussen de 200.000 en 300.000 bezoekers. In zijn algemeenheid kan worden gezegd dat er meer vragen worden gesteld op locaties dicht bij het Centraal Station en op enkele ingewikkelde scharnierpunten of eerste besliskruispunten in de binnenstad, zoals de Munt. Op deze locaties zijn de bezoekers nog niet goed georiënteerd. Ook bleek dat men zich beter kon oriënteren in de loop van de dag; in de ochtenddienst en dan vooral tussen 10 en 12 uur werden er beduidend meer vragen gesteld dan 's middags. Gemiddeld waren er gedurende de gehele pilot 8,5 bezoekerscontacten per uur. In de ochtend waren dit er gemiddeld 9,1 en in de middag 7,5. De meeste bezoekerscontacten gemiddeld per uur waren op de Munt (10,6), het Stationsplein (9,7), de Sint Antoniesluis (8,4) en Dam (8,2).

De meeste vragen gingen over het vinden van een toeristische attractie (23,2%), een straat of plein (21,6%) of het openbaar vervoer (19,4%). Indien men de gezamenlijke markten als toeristische attractie zou beschouwen, bleek dat deze de populairste bestemming waren onder de vragende bezoekers. Op plaats twee en drie volgen het Van Gogh Museum en het Anne Frank Huis.

In 18% van de contacten ging het om een individuele reis en in 82% om een groepsreis vanaf twee personen. In tenminste 32% van de gevallen werd er een veiligheidsadvies gegeven aan de bezoekers. In de pilotweek werden er maar liefst 60% minder aangiften van zakkenrollerij en kleine diefstallen gedaan bij het politiebureau Nieuwezijds Voorburgwal. Deze daling is volgens de politie voor een belangrijk deel toe te schrijven aan de werkzaamheden en de zichtbare aanwezigheid van de vrijwilligers.

De vrijwilligers spraken met bezoekers uit 78 landen tijdens de pilot. De top zes onder de buitenlandse contacten ziet er als volgt uit: Groot-Brittannië 18,5%, Verenigde Staten 13,0%, Spanje 10,0%, Duitsland 7,3%, Italië 5,0% en Frankrijk 4,6%. Deze getallen komen verrassend overeen met de eerste halfjaar cijfers over 2007 van de ATCB.

In 70% van de gevallen ging het om het eerste bezoek en in 30% van de gevallen om een herhalingsbezoek. Van de bezoekers kwam 83% voor de eerste of tweede keer in Amsterdam. In 4% van de gevallen was er sprake van een zakelijk bezoek en in 96% van de gevallen een toeristisch bezoek.

In 57% van de gevallen was er van te voren informatie over Amsterdam op internet opgezocht en in 43% van de gevallen niet. Van de contacten die aangaven van te voren op internet te hebben gekeken vond 95% dat de gevonden informatie voldeed en 5% niet.

De kleding van I amsterdam voldeed over het algemeen prima en paste goed bij de rol, taak en gewenste uitstraling van de vrijwilligers. De vrijwilligers misten in hun materiaal een kleine plattegrond van de binnenstad die ze aan de bezoekers konden meegeven. De informatievoorziening vanuit het GVB richting de vrijwilligers bij acute situaties en omleidingen is nog voor verbetering vatbaar.

De gehouden pilot kan als zeer succesvol worden beschouwd door het grote aantal geholpen bezoekers in slechts negen dagen, de positieve reacties bij de bezoekers, het Amsterdamse publiek en de media en het enthousiasme bij de vrijwilligers.

Na het uitkomen van deze evaluatie moet al vrij snel worden besloten of er een vervolg in 2008 komt. De uitkomsten van de evaluatie moeten dan richtinggevend voor de organisatie worden. Volgend jaar zou het project van 4 april (Goede Vrijdag/Pasen) tot 1 november moeten lopen, het toeristische seizoen. Hiervoor zullen dan naar schatting 70 vrijwilligers moeten worden geworven. Daar er steeds minder een hoog- en laagseizoen bestaat zou uiteindelijke uitbreiding van het project naar het hele jaar rond overwogen moeten worden. Op dit moment vinden er gesprekken plaats tussen de Amsterdamse Alliantie en Amsterdam Topstad over of en hoe het project in 2008 een vervolg zou kunnen krijgen.

Evaluatie project Gastheren en -vrouwen heten u *Welcome*

1. Inleiding

Van 13 tot en met 21 oktober jl. werd er in de Amsterdamse binnenstad onder verantwoordelijkheid van de Amsterdamse Alliantie een pilot gehouden om de bezoekers aan de stad op een directe manier een gevoel van gastvrijheid te bezorgen. Hiertoe gingen gedurende deze periode 20 vrijwilligers de straat op om de bezoekers welkom te heten en ze te helpen met het vinden van hun bestemming. Als projectleider werd door de stichting Alliantie Welcome Amsterdam de heer Guido Frankfurter aangesteld, die aan het begin van de zomer de Alliantie had benaderd met een initiatiefvoorstel voor dit project.

Allereerst werd het project op verzoek van de stichting nader uitgewerkt, ook op financieel gebied, wat resulteerde in een rapportage aan het bestuur van deze stichting. Deze rapportage bevatte tevens een draaiboek voor de pilot en doorkijk naar een eventuele voortzetting van het project in 2008. Medio augustus volgde het groene licht en kon de voorbereiding daadwerkelijk ter hand worden genomen.

Van het begin af aan heeft de inbedding van het project in het grotere geheel centraal gestaan. Vorig jaar maakte het college van B & W, in de persoon van Lodewijk Asscher, gastvrijheid tot één van de vier speerpunten in zijn plan voor Amsterdam Topstad. Min of meer tegelijkertijd bundelden de organisaties van bedrijven en cultuurinstellingen in de stad zich tot de Amsterdamse Alliantie. De Alliantie besloot een groot project, genaamd *Welcome*, op te zetten om die gewenste gastvrijheid te verbeteren en concrete invulling te geven. Voor de uitvoering hiervan werd de eerder genoemde stichting opgericht.

Eerder dit jaar werden door de Amsterdamse Alliantie reeds twee andere projecten in gang gezet: het aanbieden van gastvrijheidstrainingen aan dienstverleners in en rondom het centrum en de *mystery guests* die het gastvrijheidsgehalte van de Amsterdammers onder de loep hebben genomen.

2. Het project (algemeen)

Gedurende negen dagen hebben 20 gastheren en gastvrouwen (**bijlage 1**) in de binnenstad rondgelopen om allerlei vragen van bezoekers uit binnen- en buitenland te beantwoorden. Hierbij konden de vrijwilligers laagdrempelig worden benaderd (passief) of konden zij afstappen op bezoekers die over een stadsplattegrond van Amsterdam gebogen stonden (actieve benadering). De vrijwilligers stonden in groepjes van twee personen in goed herkenbaar in I amsterdam-kleding op de belangrijkste toeristische pleinen in de stad. Elke dag werden er twee diensten gedraaid die vooraf werden gegaan door een briefing en werden afgesloten met een debriefing. Deze vonden plaats op het binnenterras van restaurant De Roode Leeuw aan het Damrak.

De vragen die gesteld werden waren uiteraard uiteenlopend van aard, maar hadden vaak te maken met het vinden van een (toeristische) locatie, het vervoer daarnaar toe en het verkrijgen van vervoersbewijzen daarvoor. Ook werden er in veel gevallen veiligheidsadviezen gegeven en werd er een korte enquête afgenomen indien het contact zich daartoe leende. De gegevens die deze enquête opleverde vormen een belangrijk onderdeel van deze evaluatie alsmede de geuite opmerkingen tijdens de gehouden debriefings. Belangrijk was dat de bezoeker zich vriendelijk geholpen voelde en een positief gevoel aan het contact zou overhouden. Uit de gehouden enquête mag worden opgemaakt dat de proef in ieder geval in deze zin als geslaagd mag worden beschouwd.

2a. Partners

Het project Gastheren en –vrouwen heten u *Welcome* had tien partners die elk op hun beurt een bijdrage aan het project hebben geleverd:

- Kamer van Koophandel Amsterdam: financiële bijdrage en aanbidding cursusavond met volledige catering.
- GVB Amsterdam: financiële bijdrage, levering drie vrijwilligers (waaronder de bestuurder van het jaar 2007), levering divers foldermateriaal voor de vrijwilligers en voordracht op cursusavond.
- Amsterdam Toerisme en Congres Bureau: financiële bijdrage, levering vier vrijwilligers, voordracht op de cursusavond, levering diverse folders voor de vrijwilligers, badges voor naamkaartjes, hulp bij ontwikkeling en productie van de enquêtelijsten en intensieve medewerking van het hoofd Communicatie en Mediacontacten, Annemarie Bevers.
- Koninklijke Horeca Nederland, afdeling Amsterdam: financiële bijdrage en beschikbaar stellen van zijn kantoor aan de Amstel als gastvrije vergaderlocatie en postadres voor het project.
- Amsterdam Tourist Assistance Service: levering twee vrijwilligers en adviezen over het begeleiden van vrijwilligers, onder andere over verzekeringen en een vrijwilligerscontract.
- Gilde Amsterdam / Mee in Mokum: levering zeven vrijwilligers.
- Politie Amsterdam-Amstelland: levering drie vrijwilligers vanuit de Voluntairs, voordracht op de cursusavond over de veiligheidsaspecten op straat (**bijlage 2**) en levering divers foldermateriaal voor de vrijwilligers.
- Amsterdam Partners: sponsoring I amsterdam-kleding voor de pilot.

- Hotel Amsterdam / Restaurant De Roode Leeuw: beschikbaar stellen van het binnenterras als kantoor voor de briefingen en sponsoring slotdiner voor de vrijwilligers.
- Nederlandse Spoorwegen: toestemming om de pilot ook in de hal van Centraal Station uit te voeren.

Het project werd uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de stichting Alliantie Welcome Amsterdam van de Amsterdamse Alliantie die naast een financiële bijdrage ook door intensieve advisering en begeleiding door haar directeur, Reinet Krijger, een belangrijke rol heeft gespeeld.

De partners hebben aangegeven de samenwerking in dit project op prijs te hebben gesteld.

2b. Werving vrijwilligers

Van het begin af aan was het de bedoeling dat de circa 15 benodigde vrijwilligers voor een deel bij onze partners geworven zouden worden. Daarnaast zou er een advertentie in één of meer kranten en het internet van de gemeente Amsterdam worden geplaatst. De reden hiervoor was niet alleen om genoeg vrijwilligers te verkrijgen, maar ook om ervaring op te doen met de sollicitatie van vrijwilligers van 'buiten'. De vrijwilligers van buiten zijn immers nog niet gescreend door een partner-organisatie, zoals Gilde Amsterdam. Voor het werven van de vrijwilligers werd een profielschets opgesteld (**bijlage 3**).

Doordat de vrijwilligers zich echter in zulke ruime mate (20) binnen twee weken bij de projectorganisatie aanmeldden, werd besloten af te zien van verdere acties om vrijwilligers te verkrijgen. Zo zijn de diverse toeristische opleidingen in Amsterdam niet meer benaderd om studenten te leveren, iets wat aanvankelijk wel de bedoeling was. De tijd daarvoor zou ook eigenlijk te krap zijn geweest.

Vanwege deze redenen deden er uiteindelijk bijna enkel vrijwilligers mee die waren aangemeld via onze partners. De enige uitzondering hierop was een vriendin van een van de vrijwilligers, die op haar beurt wel weer actief vrijwilliger is bij het Koningin Wilhelmina Fonds KWF. De aangemelde vrijwilligers hoefden niet meer bij de stichting te solliciteren; er werd vanuit gegaan dat de partners op een gewetensvolle wijze hun vrijwilligers zouden selecteren. De organisatie werd hierin niet teleurgesteld.

Eén vrijwilliger moest zich vanwege persoonlijke omstandigheden helaas vlak voor het begin van de pilot terugtrekken. De projectleider heeft regelmatig contact met haar gehouden en haar van een bloemetje voorzien.

In het algemeen kan worden gesteld dat het voorkeur verdient de vrijwilligers te verkrijgen van vrijwilligersorganisaties zoals Gilde Amsterdam of van professionele organisaties die hun werknemers vrijstellen voor hun diensten bij het project, zoals dat bij het GVB het geval was. Zowel bij de werving als bij het invullen van het dienstrooster bood dit voordelen.

2c. Cursusavond

Op 3 oktober werd een cursusavond gehouden in de Europazaal van de Kamer van Koophandel, van welke organisatie ook de gastvrijheid werd genoten. De avond stond in het teken van onderlinge kennismaking, informatieverstrekking over de pilot, verdieping door voordrachten van de ATCB, politie en GVB, passen van de I amsterdam-kleding en indelen van het dienstrooster en het ondertekenen van het vrijwilligerscontract. Aan het begin van de avond hield de voorzitter van de Amsterdamse Alliantie een peptalk voor de aanwezigen.

Belangrijk was dat op deze cursusavond reeds een goede onderlinge sfeer ontstond die zeer belangrijk zou zijn voor de uitvoering van de pilot. Drie vrijwilligers konden niet aanwezig zijn op deze avond. Zij werden door de projectleider apart bijgepraat en van de nodige materialen voorzien.

3. Onderdelen van de pilot zelf

3a. Aftrap

Van zaterdag 13 oktober tot en met zondag 21 oktober 2007 (herfstvakantie Noord Nederland) werd de pilot worden gehouden. Op zaterdag 13 oktober werd op de Dam de aftrap gegeven door de heren Paul Hermanides en Stefan Diender van de Alliantie Amsterdam, de heer Mark de Kruijk van Amsterdam Topstad en in aanwezigheid van mevrouw Mieke Janmaat, vervoersmanager Havenstraat, namens GVB Amsterdam. De aanwezige vrijwilligers kregen het boekje Amsterdam Essentials uitgereikt; een handige gids, waarin allerhande informatie over Amsterdam te vinden is, en waarmee elke bezoeker die vragen heeft geholpen kan worden.

3b. Media

Om aandacht van de media te trekken werd de aftrap op vrijdag 12 oktober kenbaar gemaakt via een persbericht (**bijlage 4**). Diverse media hebben zich bepaald niet onbetuigd gelaten en hebben over het project geschreven. In de loop van de pilot en de weken daarna waren er diverse media die wilden weten hoe de proef verliep c.q. wat de eerste bevindingen waren na afloop. Ook de evaluatie wordt door diverse media met belangstelling afgewacht. Voor en na de pilot fungeerde de directeur van de stichting Alliantie Welcome Amsterdam als aanspreekpunt voor de media; tijdens de pilot was dit het hoofd Communicatie en Mediacontacten van de ATCB. Voor een voorlopig overzicht: zie **bijlage 5**.

3c. Diensten

Dagelijks werden twee diensten worden gedraaid, van 10.00 tot 14.00 uur en van 15.00 tot 19.00 uur (**bijlage 6**). Vanaf maandag 15 oktober werd de late dienst met één uur ingekort omdat er na 18 uur bij de bezoekers vrijwel geen behoefte meer was aan informatie. De lengte van de diensten werd verder als goed ervaren, waarbij aangetekend dient te worden dat dit vooral gold als er voldoende vragen van de bezoekers kwamen.

De bedoeling was dat de vrijwilligers tijdens de pilot ten minste vier diensten zouden lopen. Hoewel sommigen er door omstandigheden minder liepen maar anderen juist weer meer, is het gemiddeld aantal diensten toch op 4 uitgekomen. Per dienst waren er gemiddeld 4 á 5 vrijwilligers aanwezig.

Dat betekent dat er per dienst meestal twee á drie groepjes van twee personen rondliepen. Soms bestond een groepje uit drie personen, omdat altijd voorkomen is dat een vrijwilliger alleen op pad zou gaan. Dit laatste werd vooral ingegeven uit veiligheidsoverwegingen ingegeven, naast een stuk gezelligheid en elkaar kunnen bijstaan bij lastige vragen. Om deze reden stonden de vrijwilligers op de diverse pleinen op zicht afstand van elkaar.

De projectleider heeft zelf enkele diensten meegedraaid om de vraagbehoefte van de bezoekers goed te leren kennen en te ondervinden wat de vrijwilligers op straat ervaren.

3d. Pleinen

Om tijdens de pilot zoveel mogelijk ervaring op te doen, werden onze diensten op een relatief groot aantal plekken aangeboden. Er werd gewerkt op het Stationsplein, in de stationshal, de Dam, de Munt, het Rembrandtplein, het Leidseplein, de Nieuwmarkt, de Sint Antoniessluis en het Museumplein. Op locaties waar veel vragen van bezoekers waren, werd er relatief vaak teruggekeerd, zoals het Stationsplein en de Munt. Anderzijds werden ook minder drukke locaties vaker bezocht om tijdens de pilot zoveel mogelijk kennis op te doen over het

vraaggedrag van de bezoekers. Populaire locaties voor de vrijwilligers om te staan waren die waar zowel veel vragen werden gesteld alsook waar deze vragen divers genoeg waren. Dit gold met name voor de Munt, het Stationsplein en de Sint Antoniesluis. Zie verder de uitslag van de enquête.

3 e. Aankleding vrijwilligers

De vrijwilligers werden aangekleed door de stichting Partners Amsterdam met de beschikbare I amsterdam-kleding. De outfit bestond uit een jas, een cap, een tas voor informatiemateriaal en een paraplu. De steunkleur was rood. Op de jas stonden de logo's van Welcome en I amsterdam en daarnaast op zowel de voorkant als achterkant een I van informatie. De zwarte tassen werden door de vrijwilligers 'gepimpt' met een plakstrook van I amsterdam. De vrijwilligers konden de cap, tas en paraplu na afloop behouden.

Over het algemeen voldeed de kleding goed. Ondanks dat er van te voren geen maten waren opgegeven voldeed de verdeling in medium, large en extra large. Omdat de groep vrijwilligers op het laatste moment nog wat groter werd dan gedacht, moest er hier en daar kleding worden gedeeld. De kleding was goed zichtbaar en werd door de bezoekers goed herkend. Zeer regelmatig werden de vrijwilligers gevraagd met de bezoekers op de foto te gaan, waardoor de gastheren en -vrouwen zich in korte tijd tot een soort visitekaartje ontwikkelden.

Sommige vrijwilligers vonden zich te oud voor het dragen van een cap of vonden die niet staan. Hoewel het strikte uitgangspunt was dat iedereen zich uniform zou kleden voor de herkenbaarheid van het product, heeft één vrijwilliger uiteindelijk naar tevredenheid een rode baret met het I amsterdam-logo gedragen in plaats van de cap. De paraplu werd wel als mooi ervaren, maar niet handig in gebruik bij dit project. Hij was te groot en kon niet om de schouder worden gehangen tijdens het invullen van de enquête. Van de ATCB werden later nog kleine opvouw paraplu's verkregen die in de tas gestopt konden worden. Dit voldeed veel beter. Overigens maakten de vrijwilligers het liefst helemaal geen gebruik van een paraplu; liever gingen ze tijdens regen ergens even schuilen, net als de bezoekers overigens.

Hoewel de hangtas als mooi werd ervaren, voldeed ook deze niet echt. Algemeen werd de flap als te groot ervaren en ook de tas zelf zou kleiner kunnen. Een zijvak werd gemist. Sommigen pleitten ervoor helemaal geen tas te gebruiken, maar de benodigde materialen in de ruime jaszakken te stoppen. De jas was een succes, zowel in uitstraling als draagcomfort. Wel liet de bedrukking hier en daar na enkele dagen gedeeltelijk los. Eventueel zou de I van informatie door 'Info' of de internationaal bekende cursieve *i* vervangen kunnen worden.

3f. Badges

De vrijwilligers kregen een badge waarop hun voornaam prijkte, alsmede de aanduiding van het logo van Welcome en I amsterdam.

3g. Briefing/debriefing

's Morgens om 9.30 uur en 's middags om 14.30 uur werden er briefings gehouden en om 14.00 en 19.00 uur debriefings (vanaf 15 oktober om 18 uur). Als plaats van ontmoeting gold het binnenterras van het zeer centraal gelegen restaurant De Roode Leeuw aan het Damrak, waar wij gedurende de gehele pilot gastvrij zijn ontvangen. Ook tussen de briefingen door kon er hier kantoor worden gehouden om enquêtes uit te werken, beschikbaar te zijn voor de vrijwilligers en kleine knelpunten op te lossen. De eerste consumpties bij briefings en debriefings waren voor kosten van het project en waren in de begroting opgenomen.

De briefing werd benut om actuele informatie te kunnen uitwisselen (zoals omleidingen van het GVB tijdens de Amsterdam Marathon), om elkaar nader te leren kennen en om groepjes te vormen. Ervaren vrijwilligers konden aan eventueel minder ervaren vrijwilligers worden gekoppeld en vrijwilligers met verschillende achtergronden (bijvoorbeeld GVB en Mee in Mokum) gingen samen op pad. Dit laatste zorgde er voor dat er per plein zoveel mogelijk expertise aanwezig was; de een wist meer over de routes van tram en bus en de ander over bepaalde toeristische attracties in de stad. Hierdoor kon de bezoeker optimaal worden geholpen. Duidelijk was wel dat op het Centraal Station altijd ten minste één vrijwilliger met een GVB-achtergrond moets staan in verband met de vele vragen over het (gebruik van) het openbaar vervoer.

Na afloop van de dienst vond een korte debriefing plaats in De Roode Leeuw. Hier werden allerlei ervaringen uitgewisseld. Bij het maken van deze evaluatie is veel gebruik gemaakt van de geuite opmerkingen tijdens de debriefings. De vrijwilligers hebben aan gegeven de briefings en debriefings erg op prijs te hebben gesteld.

3h. Enquête

De vrijwilligers hebben zoveel mogelijk op scorelijsten een aantal gegevens per bezoekerscontact bijhouden (**bijlage 8**). Voor het gemak was deze lijst in het Engels en in samenwerking met de ATCB opgesteld. We wilden onder andere weten op welk plein de vrijwilliger stond, wat er aan hem of haar werd gevraagd, hoe groot de groep was waarmee de bezoeker de stad in trok, uit welk land ze kwamen en of ze al eerder in Amsterdam waren geweest. Ook werd gevraagd of de bezoekers zich van tevoren via internet hadden laten informeren over hun bezoek aan Amsterdam en of dit was bevallen. Tenslotte konden de bezoekers aangeven of ze iets misten in Amsterdam. De bedoeling was dat bij elk contact in ieder geval een groot deel van de scorelijst werd ingevuld (verplichte vragen). In totaal zijn er 2478 lijsten ingevuld. Reden waarom niet altijd een lijst werd ingevuld was vooral drukte. Op het Stationsplein kon hierdoor in sommige gevallen 10-20% van de vragen niet worden geregistreerd. Ook de motivatie tot invullen heeft hier en daar ook enige, bescheiden rol gespeeld. Over het algemeen kan er worden geconcludeerd dat de uitkomst van de enquête (zie verderop in deze evaluatie) een waarheidsgetrouw beeld geeft van de gehouden pilot.

Wel is het op zijn plaats te vermelden dat hoewel de vrijwilligers de lijsten over het algemeen goed tot zeer goed invulden, zij meerkeren hebben aangegeven dat zij dit niet het leukste onderdeel vonden van het project, zeker niet op drukke momenten. In het belang van een goede evaluatie en een eventueel vervolg van het project in 2008, hebben zij zich toch uitstekend van hun taak gekwetend, waarvoor een groot compliment op zijn plaats is. Bij voortzetting van het project valt te overwegen slechts het aantal contacten met bezoekers te registeren met een handteller.

Het uitwerken van de scorelijsten die ingeleverd moesten worden op de debriefing, bleek een tijdrovende aangelegenheid te zijn. Gelukkig wilden de vrijwilligers hierbij behulpzaam zijn. Zowel de eerste uitkomsten van de scorelijsten als de dagelijkse debriefings hebben waar nodig al tijdens de uitvoering van de pilot geleid tot aanpassingen in de werkwijze of tot nadere informatievoorziening aan de vrijwilligers.

4i. Verzekering

Voor de vrijwilligers werd een Vrijwilligersverzekering worden afgesloten via de Vrijwilligers Centrale Amsterdam bij het Verzekeringsbedrijf van de gemeente Amsterdam (VGA). Het betrof een collectieve aansprakelijkheid- en ongevallenverzekering genaamd de

Mokumer polis. Deze gold van huisdeur (thuis) tot huisdeur (thuis) van 1 oktober tot 1 november en was kosteloos, omdat het project geen subsidie van de gemeente Amsterdam had verkregen (maar ook niet aangevraagd).

3j. Vrijwilligerscontract

Er werd tijdens de cursusavond een contract met de vrijwilligers gesloten (**bijlage 7**), waarin onder andere de plichten en rechten van de vrijwilligers stonden beschreven. De vrijwilligers hadden er geen moeite mee dit contract te ondertekenen al zouden sommigen het contract liever eerder hebben kunnen lezen. Er hebben zich geen wrijvingen of conflicten voorgedaan tijdens de pilot waardoor het contract er tijdens de pilot ‘bijgehaald’ moest worden.

3k. Vergunning

Bij het stadsdelen Amsterdam-Centrum werd voor de uitvoering van dit project een vergunning aangevraagd. Uiteindelijk bleek de aanvraag via het formulier van het houden van een demonstratie, betoging dan wel optocht het meest passend. Als bijkomend voordeel gold dat de vergunning hierdoor kosteloos was. De vergunning gold ook voor de aangegeven plaatsen buiten de binnenstad, in dit geval het Museumplein. De vrijwilligers kregen allen een gewaarmerkte kopie van de vergunning op zak. Bij een eventuele voortzetting van het project zou het wenselijk zijn als de vergunning in ieder geval voor de gehele binnenstad (en het Museumplein) zou gelden, zodat desgewenst ook op andere locaties kan worden gewerkt.

3l. Hal Centraal Station

De hal van het Centraal Station betrof een aparte locatie omdat hier de straatvergunning niet van toepassing was, maar er apart toestemming moest worden gevraagd van de Nederlandse Spoorwegen. Door de politie waren we er namelijk op gewezen dat circa 80% van de vragen die worden gesteld aan de medewerkers van de balie in de oostelijke en westelijke toegangstunnel toeristisch van aard zijn. Het idee was deze vragen voor een deel af te vangen. In totaal zijn er drie diensten gewerkt in het Centraal Station. In twee gevallen was het personeel zoals afgesproken keurig op de hoogte. Op de laatste zaterdag leidde de aanwezigheid van de vrijwilligers tot veel en langdurige discussie met de Spoorwegpolitie en beveiligingspersoneel, maar heeft een kopie van de toestemmingsbrief van de manager Tickets & Service van het Centraal Station uiteindelijk uitkomst geboden.

Gemiddeld waren er in de hal tussen de zeven en acht vragen per uur, waarmee de hal een gemiddelde locatie is wat betreft aanbod van vragen. In totaal bleek circa 40% van de vragen hier openbaar vervoer gerelateerd (tram, bus, metro of trein en de vervoersbewijzen hiervoor). Ongeveer 10% van de vragen betrof een treingerelateerde vraag. Zie verder de uitslag van de enquête.

3m. Contactpersoon/achterwacht

Gedurende de gehele proef was de projectleider eerste contactpersoon richting de vrijwilligers en partners en gaf leiding aan de briefings en debriefings. Als achterwacht was deze ook continu telefonisch voor de vrijwilligers en partners bereikbaar via zijn GSM.

3n. Kantoor

De manager van Koninklijke Horeca Nederland, afdeling Amsterdam c.q. de directeur van de stichting Alliantie Welcome Amsterdam is zo vriendelijk geweest haar kantoor aan de Amstel gastvrij beschikbaar te stellen voor de nodige overleggen en een gedeelte van de kantoorfuncties voor het project. In de praktijk betekende vooral ontvangadres voor post, waaronder facturen en het gebruik van het rekeningnummer van de stichting. Deze facturen

werden door bovengenoemde betaald vanuit de stichting na fiatting door de projectleider. De benodigde middelen werden dan ook ingewonnen op de rekening van de stichting.

3o. Financiering en Sponsors

Binnen enkele dagen lukte het een belangrijk deel van het benodigde geld voor dit project bijeen te krijgen. Eind oktober zijn hiervoor de facturen verstuurd. Voor een specificatie van de binnen gekomen en uitgegeven gelden wordt verwezen naar de financiële verantwoording die los van deze evaluatie is gepresenteerd. Hier wordt wel vermeld dat het totale project van de pilot uiteindelijk € 15.100 heeft gekost, waarmee het binnen de begroting is gebleven.

3p. Folders en posters

Voor de pilot zijn geen aparte folders en posters gemaakt om de aandacht op de aanwezigheid van de gastheren en –vrouwen in de binnenstad te vestigen. Bij een eventueel vervolg in 2008 zou dit wel kunnen gebeuren. Deze folders en poster zouden kunnen liggen c.q. hangen in de hotels, culturele voorzieningen en het VVV-kantoor en ook op Schiphol en de hal en gangen van het Centraal Station.

3q. Interne organisatie

De interne organisatie lag in handen van de projectleider in hechte samenwerking met de directeur van de stichting Alliantie Welcome Amsterdam en het hoofd Communicatie & Media van de ATCB. Deze samenwerking verliep uitstekend, waarbij er werd vergaderd op het kantoor van de stichting dan wel de ATCB.

3r. Onkostenvergoeding c.q. blijk van waardering

De vrijwilligers hebben een onkostenvergoeding c.q. blijk van waardering gekregen van € 50,00 voor de gehele periode. Hieruit konden zij desgewenst reiskosten betalen, eventueel aan te kopen eten en drinken en overige kosten. De onkostenvergoeding werd uitgereikt in de vorm van een cadeaubon tijdens het slotdiner. De onkostenvergoeding bedroeg weliswaar meer dan een hiervoor gebruikelijke vergoeding (bij de ATAS wordt bijvoorbeeld circa € 23 per maand betaald), maar vanwege het korte en intensieve karakter werd een wat hogere vergoeding als passend beoordeeld en ervaren.

3s. Afsluitend diner

Als afsluiting van de pilot werd er op 3 november een diner gehouden met de vrijwilligers en enkele organisatoren van het project in restaurant De Roode Leeuw. Enkele overige partners waren wel uitgenodigd voor het diner, maar waren verhinderd. Tijdens het diner werden de vrijwilligers bedankt en de cadeaubon uitgereikt. Daarnaast ontvingen de vrijwilligers allen een getuigschrift voor hun succesvolle deelname en een knipselkrant van de verschenen artikelen in de media over het project.

4. Samenvatting uitkomsten enquête

In totaal werden er 2478 formulieren geheel of gedeeltelijk ingevuld door de vrijwilligers. Hoewel dit een fors aantal is, had dit nog hoger kunnen zijn zoals eerder verklaard onder de paragraaf 'enquête'. Daar de gemiddelde groepsgrootte van degene die de vraag stelde 2,63 personen was, mag ervan worden uitgegaan dat er tenminste ruim 6500 bezoekers zijn bediend gedurende de pilot. Geëxtrapoleerd naar een uitbreiding van het project in 2008 zou dit een aantal van tenminste zo'n 160.000 geholpen bezoekers betekenen. Waarschijnlijker is echter dat dit aantal ergens tussen de 200.000 en 300.000 personen zit (zie **bijlage 8**).

4a. Waar en wanneer werden het meeste vragen gesteld?

In zijn algemeenheid kan worden gezegd dat er meer vragen worden gesteld op locaties dicht bij het Centraal Station en op enkele ingewikkelde scharnierpunten of eerste besliskruispunten in de binnenstad, zoals de Munt. Op deze locaties zijn de bezoekers nog niet goed georiënteerd. Ook bleek dat men zich beter kon oriënteren in de loop van de dag; in de ochtenddienst en dan vooral tussen 10 en 12 uur werden er beduidend meer vragen gesteld dan 's middags. Gemiddeld waren er gedurende de gehele pilot 8,5 bezoekerscontacten per uur. In de ochtend waren dit er gemiddeld 9,1 en in de middag 7,5. Dit verschil zou nog groter zijn geweest als de grens tussen de ochtend en de middag op 12 uur was aangehouden.

De meeste bezoekerscontacten gemiddeld per uur waren op de Munt (10,6), het Stationsplein (9,7), de Sint Antoniesluis (8,4) en Dam (8,2).

In de ochtend van 10-14 uur lag dit net wat anders: Stationsplein (10,1), Munt (9,7), Sint Antoniesluis (9,3) en Rembrandtplein (8,8).

In de middag was de Munt veruit het drukst: Munt (11,4), Stationsplein (8,0), Sint Antoniesluis (7,8) en de hal van het centraal Station (7,5).

De drukste dagen waren vrijdag (gemiddeld 10,5 contacten per uur), zondag (9,6) en zaterdag (9,4). Dit gold voor het tweede weekend van de pilot, toen de Amsterdam Marathon werd gehouden. Op de andere dagen lagen de uitkomsten dicht bij elkaar. Gezegd moet worden dat de uitkomsten mogelijk wel beïnvloed zijn door de keuze op welke dag op welk plein werd gestaan. Minder populaire c.q. rustiger locaties werden later in de week minder of niet meer aangedaan (bijvoorbeeld zondag 14 oktober: Nieuwmarkt en Museumplein; op de Nieuwmarkt werd bijvoorbeeld voor 11.30 uur geen enkele vraag gesteld; de bezoekers waren reeds op hun bestemming aangekomen: de zondagsmarkt).

4b. Waar vroeg men naar?

In totaal werden er bij de 1478 geregistreerde contacten 3098 vragen gesteld (100%). De verdeling was als volgt als men keek naar wat men vroeg:

Attractie	720 vragen	23,2%
Straat, plein, park, buurt, wijk	669 vragen	21,6%
Openbaar Vervoer	600 vragen	19,4%
Verkrijgen van vervoersbewijzen	153 vragen	4,9%
VVV-touristinformation	118 vragen	3,8%
Café / restaurant	96 vragen	3,1%
Politiebureau	5 vragen	0,2%
Overig	737 vragen	23,8%

Onder 'straten, pleinen, park, buurt en wijk' werd relatief vaak gevraagd naar de Jordaan, de Negen Straatjes en het Vondelpark. Er zou ook wat voor te zeggen zijn geweest deze locaties onder 'attractie' te hebben meegeteld. In ieder geval is hier bij de eindbeoordeling van de formulieren hier wel consequent mee omgegaan.

Opvallende uitkomsten:

Op de Munt werd relatief veel naar straten en pleinen gevraagd: 40,2%; tevens bovengemiddeld naar attracties: 28,1% De afwisselende aard van de vragen kunnen een verklaring zijn waarom de Munt een populaire locatie voor de vrijwilligers was om te staan.

Op het Stationsplein werden uiteraard veel vragen over het openbaar vervoer gesteld: 40,2%, inclusief de vragen naar de verkrijging van vervoersbewijzen zelfs 48,7%.

In de hal van het Centraal Station ging 30,3% van de vragen over het openbaar vervoer, waarbij eenderde was gerelateerd aan vervoer per trein. Inclusief de vragen over het verkrijgen van vervoersbewijzen komt het percentage op 39,4.

Op het Museumplein ging 52,7% van de vragen over het vinden van een attractie.

In totaal werden er 600 vragen over het openbaar vervoer gesteld (19,4%), waarvan slechts 21 treingerelateerd waren (waarvan weer 16 vragen in de hal van het Centraal Station werden gesteld).

Er werd bij 670 contacten genoteerd welke attractie men bezocht (100%). De keuze of iets een attractie was of onder 'overig' moest vallen was soms arbitrair. Doordat de formulieren uiteindelijk echter door één persoon zijn herbeoordeeld, is er wel een hoge mate van consequentheid bereikt. Zo werd besloten het Concertgebouw, het Muziektheater en de Wallen als attracties gezien en vielen de markten onder 'overig'.

De top 10 van veel gevraagde attracties ziet er als volgt uit (de volledige lijst treft men in de **bijlage 8**):

1. Van Gogh Museum	140 vragen	20,9%
2. Anne Frank Huis	94 vragen	14,0%
3. Wallen	55 vragen	8,2%
4. Rondvaart	54 vragen	8,1%
5. Rijksmuseum	47 vragen	7,0%
6. NEMO	26 vragen	3,9%
7. Artis	25 vragen	3,7%
8. Heineken Experience	24 vragen	3,6%
Rembrandthuis	24 vragen	3,6%
10. Concertgebouw	23 vragen	3,4%

Verder werd er opvallend veel gevraagd naar (geregistreerd onder overig):

1. Markten	149 vragen
2. Hotels	144 vragen
3. Praktische zaken	127 vragen
4. Winkels en galleries	75 vragen
5. Fietsverhuur	41 vragen
6. Overige publ. Gebouwen	27 vragen

Het meest opmerkelijke is het aantal vragen naar één van de Amsterdamse markten. Gezamenlijk werd er door de bezoekers vaker naar een markt dan naar het Van Gogh Museum gevraagd.

Onder praktische zaken worden voorzieningen verstaan als toiletten, bagagekuisjes op het CS, postkantoor, bibliotheek, bank, brievenbus, apotheek en kapper. Publieke gebouwen zijn locaties als het Olympisch Stadion, de Passagiers terminal en de RAI. **Zie verder bijlage 8.**

4c. Actieve of passieve benadering?:

Onder actieve benadering werd verstaan als de vrijwilliger zelf een bezoeker aansprak, bijvoorbeeld wanneer deze over een stadsplattegrond gebogen stond. Onder een passieve benadering werd verstaan als de vrijwilliger werd aangesproken door een bezoeker. Van te voren is de vrijwilligers er op gewezen vooral ook zelf op de bezoekers af te stappen.

Actieve benadering vond plaats in 46% (917) van de contacten

Passieve benadering vond plaats in 54% (1096) van de contacten.

4d. Reisde men alleen of in groepsverband?

In 18% van de contacten ging het om een individuele reis en in 82% om een groepsreis vanaf twee personen.

Uitgezocht is hoe vaak een bepaalde groeps grootte werd aangetroffen indien er sprake was van een groepsreis:

2 personen: 59,3%

3 personen: 14,8%

4 personen: 15,3%

5 personen: 4,4%

6 personen: 2,7%

Opvallend is dat een groep van twee personen verreweg het meeste voorkwam en dat overal groepjes met een even aantal personen ook beduidend meer voorkomt dan een groepje met een oneven aantal personen. Van alle groepjes ging het in 89,4% van de gevallen om een groepje dat uit twee, drie of vier personen bestond.

4e. Wordt een veiligheidsadvies gegeven?

Deze vraag werd ingevuld bij 1788 van de 2478 formulieren. In 45% (801) van de gevallen werd er een veiligheidsadvies gegeven en in 55% (987) van de gevallen niet.

In 690 gevallen werd de vraag niet ingevuld door de vrijwilliger. Meest waarschijnlijk is dat bij de meeste van deze niet ingevulde formulieren geen veiligheidsadvies is gegeven. In dat geval is bij ten minste 32% van de contacten een veiligheidsadvies gegeven en bij 68% niet. Op zich lijkt dit echter nog een score waar de politie tamelijk tevreden mee zou kunnen zijn.

Interessant was het daarom om navraag te doen naar het aantal aangiften van zakkenrollerij en overige kleine diefstallen op straat in de week van de pilot en de weken daarvoor en daarna. Ook werd het aantal nieuwe cliënten van ATAS opgevraagd, de tweede lijnsinstantie die gerolde bezoekers op weg helpt met het regelen van de meest noodzakelijke zaken.

De politie van bureau Nieuwezijds Voorburgwal laat het volgende weten: Wanneer men in week 41 (de week voor de pilot) het aantal zaken van zakkenrollerij en kleine diefstal op straat op 100% stelt, dan zijn de percentages in de weken 42 (pilotweek) en 43 (de week na de pilot): 42 %. Dus een fikse daling. Het is echter wel lastig om er de conclusie aan te verbinden dat de afname louter en alleen toe te schrijven is aan de inzet van de vrijwilligers in het Welcome-project. Daarom enige nadere uitleg.

Week 41 blijkt namelijk een week te zijn met een uitschieter naar boven. Tevens heeft het eigen zakkenrollerspreventieteam (ZPT) van de politie in week 41 en week 42 weinig respectievelijk geen inzet kunnen plegen.

In week 43 was het ZPT weer op sterkte en is dagelijks aan het werk geweest. Hier ziet men dan ook dat het aantal aangiftes ten opzichte van week 41 aanzienlijk achterblijft en eigenlijk weer terug is op het 'normale' niveau.

Alles bij elkaar is er een toch wel een duidelijk oorzakelijke verband tussen de forse daling van het aantal aangiftes in week 42 en 43 (ten opzichte van week 41) enerzijds en de werkzaamheden van vrijwilligers van Welcome in week 42 (toen het ZPT niet actief was) en de volledige inzet van het ZPT in week 43 anderzijds.

Aantal nieuwe contacten bij ATAS:

Week 41:	11
Week 42 (pilot):	6
Week 43	5

Deze uitslagen zouden gelezen en verklaard kunnen worden in het verlengde van wat de politie hiervoor heeft gezegd en geconcludeerd. Anderzijds kan hier ook sprake zijn van de jaarlijks terugkerende 'najaarsdip'.

4f. Land van herkomst?

In totaal werd de nationaliteit 2372 keer geregistreerd. Bij 25% van de contacten (598) werd er met een Nederlander gesproken en in 75% van de gevallen (1774) met een buitenlander.

De vrijwilligers spraken met bezoekers uit 78 landen tijdens de pilot. De top tien onder de buitenlandse contacten (100%) ziet er als volgt uit (zie ook de bijlage):

1. Groot-Brittannië	329 contacten	18,5%
2. Verenigde Staten	230 contacten	13,0%
3. Spanje	177 contacten	10,0%
4. Duitsland	130 contacten	7,3%
5. Italië	89 contacten	5,0%
6. Frankrijk	81 contacten	4,6%
7. Australië	48 contacten	2,7%
8. Brazilië	46 contacten	2,6%
9. België	34 contacten	1,9%
10. Canada	33 contacten	1,9%

Totaal aandeel top 10: 67,4%

Opvallend was het grote aantal Spaanse contacten. Groot-Brittannië, de USA, Spanje en Duitsland zorgden voor bijna de helft van de buitenlandse contacten (48,7%).

Ter vergelijking staat hieronder de top 10 van buitenlandse bezoekers de eerste zes maanden van dit jaar, verkregen van de ATCB.

1e halfjaar 2007	Absoluut	
Nederland	734.600	17,4%
Buitenland totaal	3.497.800	82,6%
	4.232.400	

Top 10 buitenlandse overnachtingen	Absoluut	% marktaandeel buitenlandse overnachtingen
Groot-Brittannië	895.500	25,6%
Verenigde Staten	520.900	14,9%
Spanje	242.500	6,9%
Duitsland	230.500	6,6%
Italië	204.200	5,8%
Frankrijk	198.000	5,7%
België	80.400	2,3%
Ierland	79.600	2,3%
Zwitserland	70.300	2,0%
Canada	58.800	1,7%
totaal aandeel top 10		73,8%

Zeer opvallend is de grote mate van overeenstemming tussen beide lijsten van top 10. De eerste zes landen komen zelfs overeen en ook nog in dezelfde volgorde. Het lagere percentage Nederlanders kan worden verklaard doordat de cijfers van de ATCB betrekking hebben op hotelovernachtingen, terwijl lang niet alle Nederlandse bezoekers in Amsterdam blijven overnachten. Een andere verklaring hiervoor is dat de Nederlanders zich beter en sneller kunnen oriënteren in de stad, ook al omdat bij deze groep meer herhalingsbezoeken werden geregistreerd.

4g. Uw eerste of een herhalingsbezoek?

In totaal is er 1679 keer aangegeven of het een eerste bezoek of herhalingsbezoek aan Amsterdam betrof. In 70% van de gevallen ging het om het eerste bezoek (1183 keer) en in 30% van de gevallen om een herhalingsbezoek (496 keer).

Bij 486 contacten (100%) van herhalingsbezoeken werd aangegeven voor de hoeveelste keer men dan wel in Amsterdam was:

Tweede keer	212 contacten	43,6%
Derde keer	60 contacten	12,3%
Vierde keer	36 contacten	7,4%
Vijfde keer	25 contacten	5,1%
Zesde keer	6 contacten	1,2%
Zevende keer	1 contact	0,2%
Negende keer	1 contact	0,2%
Tiende keer	21 contacten	4,3%
Regelmatig	124 contacten	25,5%

Van de bezoekers kwam 83% voor de eerste of tweede keer in Amsterdam.

Bij tien bezoekers was niet gespecificeerd voor de hoeveelste keer men terug was gekomen. Verder is het grote aantal mensen dat zei voor de tiende keer in Amsterdam te zijn opvallend. Enerzijds betrof dit veel Nederlanders, ook waren er nogal wat Engelsen die dit aangaven. Hetzelfde geldt voor de nog veel grotere groep van mensen die regelmatig of vaak in Amsterdam zijn geweest.

4h. Zakelijk bezoeker of toerist?

Van 1914 contacten werd bekend of het een zakelijk of toeristisch bezoek betrof. In 4% (78) van de gevallen was er sprake van een zakelijk bezoek en in 96% (1836) van de gevallen een toeristisch bezoek.

Hierbij is het wel van belang te realiseren dat bezoekers en atleten van de Amsterdam marathon onder de toeristen zijn geschaard, alsmede zakenmensen die in hun vrije tijd een toeristisch dagje Amsterdam kwamen doen.

4i. Heeft u van te voren informatie over Amsterdam op internet opgezocht?

In totaal werd bovenstaande vraag 788 keer gesteld. In 57% van de gevallen (450) was er van te voren informatie over Amsterdam op internet opgezocht en in 43% van de gevallen (338) niet. Van de contacten die aangaven van te voren op internet te hebben gekeken vond 95% (143) dat de gevonden informatie voldeed en 5% (8) niet.

Duidelijk is dat lang niet alle formulieren waren ingevuld als het ging om de vragen over het internet gebruik. In tegenstelling tot andere vragen waren deze vragen facultatief om te stellen. Opvallend is dat sommige vrijwilligers de bezoekers hier altijd om vroegen en anderen nooit. Dit heeft deels te maken met eventuele drukte van het werk op straat en anderzijds met de motivatie om alle vragen te stellen en op het formulier in te vullen. Ook opvallend is dat bij sommige vrijwilligers bijna iedereen van te voren op internet had gekeken en bij anderen vrijwel niemand (als de vraag dus *wel* werd gesteld). Dit kan natuurlijk heel goed op toeval berusten.

4j. Mist u iets in Amsterdam dat u in andere steden misschien wel aantreft?

Deze vraag werd slechts 31 keer gesteld. In 81% (25) van de contacten werd deze vraag met 'nee' beantwoord en in 19% (6) van de contacten met 'ja'. In de bijlage treft men aan wat de bezoekers in Amsterdam misten.

Wanneer het antwoord 'nee' werd gegeven, verklaarde men dat dit kwam omdat men zojuist in Amsterdam was gearriveerd en dus nog niets miste. Des te opvallender is de lijst met *overig gemaakte opmerkingen*. Deze lijst is lang en veelzijdig (zie bijlage). Ook zijn er veel zaken die men miste in Amsterdam terug te vinden in de antwoorden op de vraag 'Waar vroeg men naar'. Deze zijn vooral gerubriceerd in de categorie 'overig', zoals de vraag naar apotheken (vooral in het weekend!), openbare toiletten en een juiste bewegwijzering. Zie hiervoor ook **bijlage 8**.

4k. Overig gemaakte opmerkingen

In de rubriek overig gemaakte opmerkingen valt vooral het grote aantal positieve uitspraken van de bezoekers over het project op. Daarnaast is men vaak zeer te spreken over Amsterdam indien men al de gelegenheid heeft gehad de stad te bezichtigen en te ondergaan. Ook worden er nogal wat opmerkingen over het openbaar vervoer en gevaarlijk rijdende fietsers gemaakt.

Vooral de taxi moet het ontgelden. Tenslotte kwamen de veiligheidsadviezen voor sommige bezoekers helaas te laat. Zoals vermeld staat in bijlage 8 een volledig overzicht van de gemaakte overige opmerkingen.

5. Doorkijk 2008

Na het uitkomen van deze evaluatie moet al vrij snel worden besloten of er een vervolg in 2008 komt. De uitkomsten van de evaluatie moeten dan richtinggevend voor de opzet en organisatie worden.

Opzet

Volgend jaar zou het project van 4 april (Goede Vrijdag/Pasen) tot 1 november moeten lopen, het gehele toeristische seizoen en zeven dagen per week. Hiervoor zullen dan naar schatting 70 vrijwilligers moeten worden geworven. Daar er steeds minder een hoog- en laagseizoen voor het toerisme bestaat zou na 2008 uitbreiding van het project naar het hele jaar rond overwogen moeten worden. Per dienst zullen dan vier tot zes vrijwilligers werkzaam zijn. Op momenten waarop veel bezoekers worden verwacht, zoals feestdagen en tijdens evenementen, zouden extra vrijwilligers kunnen worden ingezet; op te verwachten rustiger momenten minder. Er dient dus sprake te zijn van een flexibel rooster.

Organisatie (professionals)

Bij bovengenoemde opzet zijn er in 2008 vier vrijwilligersbegeleiders nodig om het weekrooster te kunnen bemensen. Deze begeleiders dienen van professionele aard te zijn en een flexibele werktijd van gemiddeld 20 tot 25 uur per week te hebben. De begeleiders hebben ervaring met leidinggeven en ook in het werken met vrijwilligers. Ze kunnen in dienst treden van een vrijwilligersorganisatie waarmee wordt samengewerkt of van de stichting Alliantie Welcome Amsterdam.

Daarnaast zal er een projectleider moeten worden aangetrokken die leiding geeft aan de begeleiders en verantwoording aflegt aan genoemde stichting. Over het gehele jaar genomen zal deze projectleider circa 20 uur per week met het project van doen hebben.

Organisatie (vrijwilligers)

Ook bij een grotere groep vrijwilligers zou er een vaste kern van de partners moeten komen om de kwaliteit te kunnen blijven garanderen. In het bijzonder wordt dan gedacht aan vrijwilligers van Gilde Amsterdam, GVB Amsterdam, politie Amsterdam-Amstelland en ATAS. Deze kern zou kunnen worden aangevuld met mensen van ‘buiten’ die via advertenties en sollicitaties worden geworven of stagiaires van toeristische opleidingen in Amsterdam. Te denken valt onder andere aan de Hogere Hotelschool en Hogeschool Toerisme en Hospitality TIO in Sloterdijk. Deelname voor een heel seizoen is echter wel wenselijk, omdat er anders te weinig kennis en ervaring wordt opgebouwd. Alleen maar meelopen om te ervaren hoe het is en wat er zoal wordt gevraagd, moet ook in de toekomst tot een uitzondering blijven behoren.

In het algemeen kan worden gesteld dat het voorkeur verdient de vrijwilligers te verkrijgen van vrijwilligersorganisaties zoals Gilde Amsterdam of van professionele organisaties die hun werknemers vrijstellen voor hun diensten bij het project, zoals dat bij het GVB het geval was. Zowel bij de werving als bij het invullen van het dienstrooster bood dit voordelen.

Organisatie (kantoor)

Een idee is om het project *in ieder geval* ‘fysiek’ voor volgend jaar onder te brengen bij een grote vrijwilligersorganisatie in het centrum van de stad. Met fysiek wordt bedoeld: voor de kantoorfuncties en de briefingen en debriefingen. Zo is er afgelopen tijd gesproken met vertegenwoordigers van Amsterdam Tourist Assistance Service (ATAS) op de Nieuwezijds Voorburgwal. Deze stichting helpt gedupeerde toeristen (vaak door diefstal) met praktische en emotionele hulp. Daar de stichting geleidelijk aan minder aanbod krijgt in verband met het

veiliger worden van de stad, was de gedachte dat er mogelijks wederzijds interesse voor een vorm van samenwerking zou kunnen bestaan. Het bestuur van ATAS heeft echter laten weten dat de uiteenlopende doelstellingen van beide organisaties, alsook de historische banden van de ATAS met de politie, en de huidige organisatiestructuur, twee, zich onderscheidende rechtvaardigen. Wel wil ATAS verbonden blijven met het project door levering van vrijwilligers en het geven van adviezen.

Ook is er contact geweest met het bestuur van Gilde Amsterdam (Keizersgracht naast Felix Meritis) over een vorm van samenwerking, ingegeven door de uitstekende medewerking bij de verkrijging van de vrijwilligers voor de pilot en hun getoonde inzet gedurende deze week. Belangrijk voordeel voor de organisatie van het project was dat geprofiteerd kon worden van de jarenlange ervaring met het werken met vrijwilligers waar een uitgebreide infrastructuur voor is opgezet. Ook zouden (op termijn) kantoor en –managementfuncties kunnen worden samengevoegd, wat tot een gezamenlijke kostenreductie zou kunnen leiden. Voordeel voor Gilde Amsterdam kon een nieuw en groter werkterrein zijn, waardoor een steviger basis voor continuïteit en aanbod van ‘werk’ zou ontstaan.

Het bestuur van Gilde Amsterdam heeft aangegeven op dit moment helaas niet over fysieke ruimte te beschikken om de kantoorfuncties van het project te kunnen huisvesten. In de toekomst sluit het bestuur dat echter niet uit. Wel wil ze bij een eventuele voortzetting van het project in 2008 op ruimere schaal vrijwilligers leveren en ook anderszins bij het project betrokken blijven.

Inbedding en financiering

Op dit moment vinden er gesprekken plaats tussen de Amsterdamse Alliantie en Amsterdam Topstad over of en hoe het project in 2008 een vervolg zou kunnen krijgen. Net als bij de andere Welcome-projecten is het de bedoeling dat het Amsterdamse bedrijfsleven in het project blijft participeren, zowel door financiële bijdragen en bijdragen in natura als door levering van expertise.

Tijdspad

Het is wenselijk als het voor de jaarwisseling 2007-2008 duidelijk is of het project een vervolg krijgt, om het op 1 april 2008 te kunnen laten starten. Bij voortzetting van het project zullen begin februari begeleiders moeten worden aangetrokken, zodat deze vanaf 1 maart hun werkzaamheden kunnen gaan opbouwen. Vanaf begin maart zullen de vrijwilligers moeten worden geworven. De projectleider dient na een eventueel positief besluit vanaf begin januari zijn werkzaamheden aan te vangen.

6. Conclusies en aanbevelingen

Uit de gehouden debriefings en de enquête komen in ieder geval, naast het hiervoor gestelde, enkele conclusies en aanbevelingen voor een eventueel vervolg in 2008:

1. De gehouden pilot mag als zeer succesvol worden beschouwd door het grote aantal geholpen bezoekers in slechts negen dagen, de positieve reacties bij de bezoekers, het Amsterdamse publiek en de media en het enthousiasme bij de vrijwilligers.
2. Er was een grote informatie behoefte onder de bezoekers tijdens de pilot. Er werden ruim 6500 bezoekers bediend en doorgetrokken naar 2008 zou dat aantal waarschijnlijk tussen de 200.000 en 300.000 uitkomen. Daar er steeds minder een hoog- en laagseizoen voor het toerisme bestaat zou uiteindelijke uitbreiding van het project naar het hele jaar rond overwogen moeten worden.
3. Ook bij een grotere groep vrijwilligers zou er een vaste kern van de partners moeten komen om de kwaliteit te kunnen blijven garanderen. In het bijzonder wordt dan gedacht aan vrijwilligers van Gilde Amsterdam, GVB Amsterdam, politie Amsterdam-Amstelland en ATAS. Deze kern zou kunnen worden aangevuld met mensen van ‘buiten’ die via advertenties en sollicitaties worden geworven of stagiaires van toeristische opleidingen in Amsterdam. Te denken valt onder andere aan de Hogere Hotelschool en Hogeschool Toerisme en Hospitality TIO in Sloterdijk. Deelname voor een heel seizoen is echter wel wenselijk, omdat er anders te weinig kennis en ervaring wordt opgebouwd. Alleen maar meelopen om te ervaren hoe het is en wat er zoal wordt gevraagd, moet ook in de toekomst tot een uitzondering blijven behoren. In het algemeen kan worden gesteld dat het voorkeur verdient de vrijwilligers te verkrijgen van vrijwilligersorganisaties zoals Gilde Amsterdam of van professionele organisaties die hun werknemers vrijstellen voor hun diensten bij het project, zoals dat bij het GVB het geval was. Zowel bij de werving als bij het invullen van het dienstrooster bood dit voordelen.
4. Het verdient de voorkeur om het project (uiteindelijk) onder te brengen bij een bestaande vrijwilligersorganisatie zoals Gilde Amsterdam. Belangrijk voordeel voor de organisatie van het project is dat geprofiteerd kan worden van de jarenlange ervaring met het werken met vrijwilligers waar een uitgebreide infrastructuur voor is opgezet. Ook kunnen kantoor en –managementfuncties worden samengevoegd, wat tot een gezamenlijke kostenreductie zou kunnen leiden. Voordeel voor een bestaande vrijwilligersorganisatie is dat er een nieuw en groter werkterrein ontstaat, waardoor een stevigere basis voor continuïteit en aanbod van ‘werk’ kan ontstaan.
5. Er zullen meer cursussen verspreid over het jaar moeten gaan komen. Onderscheid wordt gemaakt in basis- en verdiepingscursussen. Te denken valt aan onderwerpen als toeristisch Amsterdam, de geschiedenis van de stad, hoe zit het lijnennet van het GVB in elkaar, veiligheidsadviezen voor de bezoekers en jezelf, EHBO etc.
6. Er kan beter vroeger worden begonnen met de eerste dienst, bijvoorbeeld om 9 uur ’s morgens. Na 17 uur is er relatief weinig vraag meer, hetgeen in het hoogseizoen natuurlijk weer anders kan liggen. In zijn algemeenheid kan echter wel worden gesteld dat hoe vroeger op de dag hoe slechter de bezoekers zich hebben oriënteren en hoe

meer behoefte er aan gastheren en gastvrouwen is. Binnen de ochtend dienst bleken de uren tussen 10 en 12 uur het drukst te zijn.

7. Hoe meer de stad in hoe beter de bezoekers zich reeds hebben kunnen oriënteren en hoe meer ze ook al op hun plaats van bestemming zijn aangekomen. Het verdient de voorkeur daarom in te zetten op de pleinen dicht bij het Centraal Station (Centraal Station en Dam) en de pleinen waar ook redelijk georiënteerde bezoekers weer in de problemen komen (scharnierpunten van de stad, zoals Munt, Sint Antoniesluis en wellicht niet onderzochte locaties als Koningsplein, Westermarkt en entree Haarlemmerstraat (Haarlemmersluis).
8. Van belang is dat de vrijwilligers tijdens hun dienst goed voor zichzelf zorgen, dat betekent op tijd wat gaan eten en drinken, een moment van rust inbouwen en zich niet te warm of koud kleden. Het is belangrijk dat de begeleiders en de projectleider daar regelmatig aandacht voor vragen. Het valt echter af te raden uitgebreid op straat te gaan eten: zolang men in de Welcome-kledij loopt is men het zichtbare visitekaartje van Amsterdam.
9. Zoals eerder gesteld zou tot 80% van de informatiecontacten bij de balie in de stationshal van het Centraal Station, betrekking hebben op het vinden van toeristische attracties in de binnenstad. Het leek dus aannemelijk dat de NS geïnteresseerd zou zijn in participatie bij de pilot en dat zij onze vrijwilligers vanaf 2008 ook graag in hun stationshal willen hebben staan. Het enthousiasme bij de NS was echter niet groot, omdat zij al diverse serviceverleners in de stationshal hebben rondlopen. Ten eerste kan dit verwarrend zijn voor het publiek en ten tweede wil de NS dezelfde kwaliteitsgaranties voor de mensen van Welcome kunnen eisen als voor hun eigen personeel. Hoewel er bij de projectorganisatie geen enkele twijfel bestaat dat hier aan kan worden voldaan, geeft het toch wel aan dat het aandoen van de stationshal extra complicaties met zich mee brengt. Tenslotte lieten de vrijwilligers weten hun werk liever op het plein te doen dan binnen in de hal, omdat de reizigersstromen in de hal wel erg onberekenbaar zijn en de vragen van de bezoekers tamelijk eenzijdig gericht. Al met al valt te adviseren de hal van het Centraal Station vooralsnog niet op te nemen in het programma voor 2008.
10. De kleding voor de vrijwilligers heeft goed gefunctioneerd. In principe zou deze kleding ook voor 2008 kunnen worden gebruikt met de volgende kanttekeningen: de belettering op de jas moet steviger, er moeten een andere tas en kleinere paraplu's komen en de vrijwilligers zouden eventueel een keuze uit twee soorten hoofddekseel moeten kunnen maken, uiteraard zoveel mogelijk binnen de lijn van de I amsterdam-producten. Overwogen kan worden een eigen kledinglijn te ontwikkelen voor het project, maar noodzakelijk is dat niet. Tot slot: door de vrijwilligers van te voren een jas te laten passen, zullen meer mensen een maat dragen die precies juist is.
11. Er was bewust voor gekozen om geen 'wandeland VVV-kantoor' te worden met de uitgifte van talloze folders. Dan zou de tas veel te zwaar geworden zijn en het paste ook niet in de opzet. Wel werden kleine kaartjes van de politie uitgedeeld ('Heeft u alles nog?') Overwogen zou kunnen worden in de toekomst ook een kleine plattegrond te kunnen weggeven. De plattegrond van de politie voldeed hiervoor het best door de informatie en compactheid.

12. Voor grootschalige opbrekingen en evenementen, zoals de Amsterdam Marathon, kreeg de projectleider van Welcome van het GVB tijdig informatie door over gewijzigde routes en dienstregelingen. Dat verliep goed. Bij kleinere storingen en ongelukken bleef deze informatieoverdracht uit. Mogelijk zou dit in de toekomst rechtstreeks via de verkeersleiding van het GVB kunnen verlopen. Dat zou kunnen voorkomen dat op het Stationsplein grote voetgangersstromen langdurig van het kastje naar de muur worden verwezen. Bij geplande omleidingen bij evenementen, zoals bij de Amsterdam Marathon, zouden de politie en het GVB zelf ook meer en beter toegerust personeel op straat kunnen inzetten. Tenslotte zouden de aanduidingen van vertrektijden en –locaties op het Stationsplein duidelijker en groter gemaakt kunnen worden.
13. Vanaf 2008 zou er minder geënquêteerd moeten worden, al was het maar om de vrijwilligers tegemoet te komen. Uiteraard moet ten minste het aantal geholpen bezoekers wel bekend worden, maar daar zou wellicht mee kunnen worden volstaan. Dit zou met een handteller kunnen plaatsvinden. De toeristische instanties hebben immers zelf andere methoden en wegen om elk jaar cijfers over het toerisme in Amsterdam te weten te komen.
14. Voor wat betreft een redelijke onkostenvergoeding van de vrijwilligers verdient het aanbeveling aan te sluiten bij een organisatie als de ATAS, dat betekend circa € 23 per maand. Het instellen van een vast bedrag per maand voorkomt dat er nadere en veelal individuele afspraken over reiskosten en consumpties gemaakt moeten worden.
15. Verzekering, vrijwilligerscontracten en vergunning kunnen min of meer conform dit jaar worden overgenomen. Bij een eventuele voortzetting van het project zou het echter wel wenselijk zijn als de vergunning in ieder geval voor de gehele binnenstad (en het Museumplein) zou gelden, zodat desgewenst ook op andere locaties kan worden gewerkt.
16. Wat betreft de financiering voor het jaar 2008: participatie vanuit de centrale stad / Amsterdam Topstad lijkt een voorwaarde voor continuering. Ook het bedrijfsleven zal waarschijnlijk moeten blijven bijdragen. Een delegatie van de Amsterdamse Alliantie zal een en ander aan de orde kunnen laten komen bij de geplande besprekingen met Amsterdam Topstad c.q. de wethouder voor Economische Zaken, Lodewijk Asscher over het programma van Topstad voor 2008.

De overige bevindingen vanuit de debriefings zijn ondergebracht in **bijlage 9**.

Bijlage 1

Lijst van de vrijwilligers en hun organisaties

Nummer			
1	Martin	Ribbens	Gilde
2	Roel	Beugeling	Gilde
3	Liesbeth	Scheltens	Gilde
4	Jaap	Molenaar	Gilde
5	Martin	Döbelman	Gilde
6	Hans	Anten	Gilde
7	Ruud	Has	Gilde
8	Terry	Donkers	ATAS
9	Jovelyn	Tanilon	ATAS
10	Linda	van den Nieuwenhof	ATCB
11	Marc	Horsmans	ATCB
12	Karel	Philippens	ATCB
13	Marieken	Penders	ATCB
14	Leo	Siemens	GVB
15	Jolanda	Meijn	GVB
16	Narcis	Skelic	GVB
17	Bert	Bouws	Politie
18	Joan	Groen-Prins	Politie
19	Jan	Arend	Politie
20	Henriëtte	Riel	KWF

Bijlage 2

Hoe herken je een zakkenroller?

Hij/zij loopt vaak zonder enig doel en is alleen op zoek naar een geschikt slachtoffer.

Gaat bij een tramhalte vaak achter de halte op het trottoir staan waardoor hij de aankomende slachtoffers goed kan bekijken en een keuze kan maken wie hij gaat rollen als de tram eraan komt. Bijvoorbeeld een vrouw met een mooie schoudertas op haar zij.

Indien hij op een halte staat en uit tegenovergestelde richting komt opeens een drukke tram, dan steekt hij gauw over en neemt deze drukke tram. Stappen toch in bij een drukke deur van tram of bus, terwijl ze net voor een rustige ingang staan.

Hoort niet thuis in de omgeving. De ogen zijn vaak gericht op tassen- en heuphoogte.

Heeft vaak een afschermmiddel bij zich zoals een jas over de arm of een lege plastic tas of pakt in de winkel zo maar een kledingstuk uit een rek.

Gedraagt zich afwijkend in bijvoorbeeld winkel. Hij is alleen op zoek naar een portemonnee of tas en heeft geen interesse in de uitgestalde waren in de, bij voorkeur, drukke winkels. NB de smalle gangpaden.

Gaat een restaurant in, maar bestelt niets. Loopt bijvoorbeeld direct naar boven en bekijkt de mensen aan de tafels. Degene met een jas over de stoel is vaak een geschikt slachtoffer om de rug aan rug truc bij te doen.

Zijn vaak met meerderen, maar doen voorkomen alsof ze alleen zijn. Lopen enkele meters uit elkaar en soms achter elkaar.

Zoekt meestal de drukte op, zoals bij straatmuzikanten, rijen voor een ingang van een museum, versmallingen waardoor veel mensen bij elkaar lopen e.d.

Kijken soms opvallend mee bij pintransacties en indien zij de pincode kunnen afkijken dan proberen ze diegene te rollen. Zullen vaak een poging doen bij een geldautomaat met een gestolen bankpasje. Doen vreemde transacties bij geldwisselkantoren (bijvoorbeeld Japanse Yen wisselen tegen euro's).

Indien ze een buit hebben zullen ze zo gauw mogelijk bij het slachtoffer vandaan gaan. De dader zoekt een rustige plek op en kijkt vaak nog even enkele keren achterom om te kijken of hij gevolgd wordt. Dan wilt hij zo gauw mogelijk de buit bekijken, want in de ene portemonnee zit maar 10 euro en de ander een paar duizend. Vervolgens zal hij het geld bij zich stoppen en mogelijk een telefoon of creditcards. De andere goederen wilt de zakkenroller zo gauw mogelijk dumpen, want dat vormt bewijs tegen hem. Vaak gooit de zakkenroller de portemonnee weg in een vuilnisbak, plantenbak, fietstas, brievenbus etc.

Is bij voorkeur op zoek naar toeristen die ze kunnen rollen (zakkenrollers zeggen vaak dat een toerist niet moeilijk doet als deze het door heeft en zijn portemonnee terug krijgt. Nederlanders willen altijd de politie erbij hebben).

Afleiden en ander wegnemen: Iemand die een tas naast zich heeft staan wordt aangesproken en wel aan de andere zijde als waar de tas staat. Diegene vraagt dan de weg of iets anders en de mededader neemt de tas weg.

Tas uit winkelwagen halen: Tijdens het winkelen in de supermarkt leggen veel klanten hun tas met portemonnee in de winkelwagen. Af en toe loopt het slachtoffer even weg bij de winkelwagen en op dat moment wordt de portemonnee of de hele tas gestolen

Tas uit schoenenwinkel als klanten schoenen passen voor de spiegel: In de schoenenzaak leggen de klanten vaak hun tas even naast hen neer. Men gaat de schoenen even proberen en lopen enkele passen door de winkel. Op dit moment wordt de tas weggenomen. De weggenomen tas wordt vaak onder een jas verborgen of tegen een de tas gehouden die de dader al met zich voert. Ook doet de dader vaak de gestolen tas direct in een andere nagenoeg lege tas die hij al bij zich had. In deze tas heeft de dader vaak enkele zonnebrillen en petjes om hun voorkomen plotseling te veranderen.

Vlekkentruc: Er wordt express mayonaise of iets dergelijks op de achterzijde van de jas van het toekomstige slachtoffer gedaan. De zakkenroller of mededader spreekt het slachtoffer aan dat er iets vies op zijn jas zit en is bereid om de substantie er van af te halen en heeft een papieren zakdoek bij zich. Tijdens het verwijderen van de substantie wordt het slachtoffer afgeleid en wordt ongezien zijn portemonnee weggenomen.

Afleiden met munten op de grond: Het slachtoffer wordt afgeleid door enkele muntstukken of iets anders op de grond te gooien. Tijdens het oprapen wordt het slachtoffer geholpen door een mededader die extra lang de aandacht afleidt en vaak het slachtoffer bij zijn broekspijp vast houdt. De mededader duwt tegen het slachtoffer aan en rolt deze tegelijkertijd.

De Voetbaltruc: De zakkenroller spreekt het slachtoffer aan en maakt een populair praatje over voetbal en Ajax en Ronaldinho etcetera. Hierbij maakt hij met zijn lichaam bewegingen alsof hij het slachtoffer door de benen speelt en maakt expres fysiek contact met het slachtoffer en rolt deze dan van zijn portemonnee

en rollen: Op een drukke plek wordt het slachtoffer langzaam ingesloten zodat hij/zij niet makkelijk opzij kan. Vervolgens stopt plotseling degene die voor het slachtoffer loopt waardoor het slachtoffer vaak ook stopt. De zakkenroller botst tegen het slachtoffer en rolt tegelijkertijd zijn portemonnee. Deze truc wordt vaak toegepast bij het instappen in het OV.

Bijlage 3

Profielchets voor vrijwilligers voor het project Gastheren en –vrouwen heten u *Welcome*

Door: Guido Frankfurter Adviseur

Bestemd voor onze partners die (waarschijnlijk) vrijwilligers leveren aan de pilot *Welcome 2*: ATCB, GBV, Politie, Mee in Mokum en ATAS.

Datum: 28 augustus 2007

Inleiding

Van 13 tot en met 21 oktober 2007 wordt er een proef gedaan om met gastheren en –vrouwen de bezoekers aan Amsterdam op straat ten dienste te staan en hen daarmee een welkomstgevoel te geven. Dit project wordt georganiseerd vanuit de Amsterdamse Alliantie, een samenwerkingsverband van overheid, bedrijfsleven en culturele sector om Amsterdam als gastvrije stad beter op de kaart te zetten.

In de proefperiode, die samenvalt met de herfstvakantie, zullen in totaal zo'n 15 vrijwilligers in groepjes van twee op toeristische locaties in de binnenstad staan om bezoekers de weg te wijzen als ze daar om vragen. Daartoe zullen de vrijwilligers in herkenbare kleding van I amsterdam worden gekleed. Ook zullen zoekende bezoekers door de vrijwilligers actief worden benaderd.

Indien de proef een succes is wordt het project volgend jaar mogelijk uitgebreid tot het gehele toeristen seizoen en zal er met aanmerkelijk meer vrijwilligers worden gewerkt.

Wat zoeken wij:

- 15 enthousiaste vrijwilligers van 18 jaar en ouder
- Je bent beschikbaar in de periode van zaterdag 13 oktober tot en met zondag 21 oktober
- Er worden diensten gedraaid van 9.30 uur tot 14.30 uur en van 14.30 uur tot 19.30 uur (inclusief briefings en debriefings)
- Je draait ten minste vier diensten van vier uur, in overleg verdeeld over ochtend, middag en weekend
- Je spreekt ten minste goed Nederlands en Engels en liefst ook Duits en zo mogelijk enige woorden Frans
- Je komt representatief en gastvrij over en kent de voornaamste toeristische attracties en de werking van het openbaar vervoer
- Je geeft waar nodig ook veiligheidsadviezen (“mevrouw, uw tas staat open!”)

Wat bieden wij:

- Een concrete ervaring om gastvrijheid op straat in de praktijk te brengen
- Een mogelijkheid om je kennis over Amsterdam en haar voorzieningen met onze bezoekers te delen
- Je wordt gekleed door Amsterdam Partners met I amsterdam kleding, inclusief regenkleding, paraplu en tas; na de proef mag je dit alles houden
- Een badge op je kleding waarmee je je kunt legitimeren

- Informatie voor in je tas (zoals een GVB-lijnenkaart en de adressen van alle toeristische attracties)
- Een (verplichte) cursus op 2 of 3 oktober van één avond, inclusief broodbuffet en borrel na
- Een onkostenvergoeding van € 50 voor deelname aan het project
- Een vrijwilligersverzekering
- Een vrijwilligerscontract
- Een afsluitend diner enkele weken na de proef in een restaurant in de binnenstad; hier zullen ook de eerste resultaten van de proef bekend worden gemaakt

Als je geïnteresseerd bent kan je je aanmelden bij je leidinggevende/coördinator. De bovengenoemde partners zullen zelf bekijken of je aan de profielschets voldoet en zullen mij **uiterlijk maandag 17 september** de namen doorgeven van de mensen die mee willen (en mogen) doen.

Bijlage 4



PERSBERICHT/uitnodiging

Amsterdam, 12 oktober 2007

'Gastheren en gastvrouwen heten u Welcome' nieuw project van Amsterdamse Alliantie

Zaterdag 13 oktober wordt om 10.00 uur op de Dam in Amsterdam het startschot gegeven voor een 9-daagse proef om bezoekers van Amsterdam extra welkom te heten. De eerste gastheren van deze proef zijn Paul Hermanides, voorzitter Koninklijk Horeca Nederland Amsterdam en Stefan Diender, algemeen directeur van het Amsterdam Toerisme en Congres Bureau. Zij zullen de start inluiden. U bent hierbij van harte welkom.

Van 13 tot en met 21 oktober wordt een proef gehouden met gastheren en -vrouwen die de bezoekers van Amsterdam op toeristische locaties in de binnenstad een welkomgevoel gaan geven. In deze week zullen circa 20 vrijwilligers in **l**amsterdam kleding bezoekers helpen hun weg in de stad te vinden.

De proef is onderdeel van Welcome, het gastvrijheidproject van de Amsterdamse Alliantie, om Amsterdam nóg gastvrijer te maken. Het volgt op de twee projecten die al in gang zijn gezet: het aanbieden van gastvrijheidtrainingen aan dienstverleners in en rondom het centrum en de *mystery guests* die het gastvrijheidgehalte van de Amsterdammers onder de loep hebben genomen. De proef 'Gastheren en -vrouwen heten u Welcome' beoogt op een directe manier het gevoel van gastvrijheid dat bezoekers ervaren te verbeteren.

Stefan Diender, algemeen directeur van het Amsterdam Toerisme & Congres Bureau en lid van de Amsterdamse Alliantie: *"Bij evenementen hebben we hier al eens mee geëxperimenteerd, maar als deze proef slaagt, willen we deze nieuwe service in 2008 uitbreiden van Pasen tot november. Onze vrijwilligers zullen ook afstappen op toeristen die eindeloos op een plattegrond staan te turen. Daarnaast zullen ze onze bezoekers ook attenderen op veiligheidsaspecten, zoals wanneer hun tas open staat. Belangrijk is dat de bezoeker zich vriendelijk geholpen voelt, zich hier extra welkom voelt en een positief gevoel aan het contact overhoudt. Reken maar dat hij dat thuis zal vertellen!"*

Om de bezoekers zo goed mogelijk van dienst te zijn, maken de gastheren en -vrouwen gebruik van de speciaal voor Welcome uitgegeven gids 'Amsterdam Essentials'. Een handige gids, waarin allerhande informatie over Amsterdam te vinden is, en waarmee elke bezoeker die vragen heeft geholpen kan worden. Dienstverleners die de gastvrijheidtrainingen hebben gevolgd ontvangen ook een exemplaar, zodat zij ook in hun eigen bedrijf hun klanten nog beter kunnen helpen.

Welcome is een project van de Amsterdamse Alliantie, een samenwerkingsverband van het Amsterdamse culturele-, toeristische- en bedrijfsleven, en één van de Amsterdam Topstad projecten. Voor meer informatie zie www.welcomeamsterdam.nl

Deze proef wordt mede mogelijk gemaakt door GVB, Politie Amsterdam-Amstelland, Amsterdam Tourist Assistance Service, de Nederlandse Spoorwegen en Mee in Mokum van Gilde Amsterdam.

Het idee 'Gastheren en -vrouwen heten u *Welcome*' is afkomstig van Guido Frankfurter, die door de Amsterdamse Alliantie als projectleider van de proef is aangesteld.

Noot voor de redactie, niet voor publicatie:

Voor meer informatie en/of interviews:
Amsterdam Toerisme & Congres Bureau
Annemarie Bevers, manager Communicatie & Media Services
tel. 020-551 2530/06-51 58 53 07

Voor meer informatie over Welcome:
Stichting Alliantie Welcome Amsterdam
Reinet Krijger, directeur; tel 06-53683078

Bijlage 5

Persaandacht ‘Gastheren en gastvrouwen heten u Welcome’ tot medio november

Radio:

- Wereldomroep, interview Stefan Diender zaterdag 13 oktober
- RTV Noord-Holland, interviews divers (Stefan Diender, Paul Hermanides, Mark de Kruijk en vrijwilligers) 13 oktober
- Radio 3 FM: lopen mee met vrijwilligers, interviewen de jongste deelnemers (Lyn/Linda) maandag 15 oktober 13.00 uur uitzending
- Omroep MAX: interview telefonisch met de oudste vrijwilliger (Jaap), 75 jaar, 15 oktober
- SALTO-radio 2 november interview Guido Frankfurter, terugblik
- RTV Noord-Holland, interview Guido over eerste indrukken na afloop, 5 november

TV:

- RTL4: nieuws 12 oktober, kort item zonder beeld
- Hart van Nederland: zaterdag 13 oktober, diverse opnamen vrijwilligers (incl. eerste gastheren Stefan Diender, Paul Hermanides); interview Guido
- AT5: zondag 14 oktober interviews vrijwilligers, lopen mee op zondagochtend; uitzending dinsdagavond 16 oktober
- RTV Noord-Holland: dinsdag 16 oktober meelopen met vrijwilligers+interview Stefan, uitzending 16/10 avond

Schrijvende pers:

- Telegraaf: uitgebreid artikel/interview Stefan Diender + foto, vrijdag 12 oktober
- Parool: vrijdag 12 oktober, klein stukje op Amsterdam pagina
- Amsterdams Stadsblad: woensdag 17 oktober, met foto
- Echo 17 oktober, melding van initiatief
- Echo 24 oktober ‘Wegwijs in de binnenstad’ met foto
- Kamerkrant November ‘Wandelenden Vraagbaken’ met foto
- Telegraaf 5 november terugblik met Guido, tevens op hun digitale krant met zeer veel reacties
- Parool: dinsdag 20 november naar aanleiding van de evaluatie, interview met Paul en Guido

Bijlage 6

Rooster voor de pilot gastheren en -vrouwen heten u *Welcome* (Welcome 2)

za 13/10 10-14 uur	za 13/10 15-19 uur	zo 14/10 10-14 uur CS-hal	zo 14/10 15-19 uur	ma 15/10 10-14 uur	ma 15/10 15-19 uur	di 16/10 10-14 uur	di 16/10 15-19 uur CS-hal	woe 17/10 10-14 uur	woe 17/10 15-19 uur
Lyn Marc Narcis Jolanda	Leo Hans Liesbeth	Marc Leo Ruud Jaap Martin Dö Narcis	Narcis Martin Ri Jolanda Jan	Lyn Linda Bert Martin Ri Jolanda Jan	Marc Bert Ruud Roel	Joan Jan Roel Marieken Jolanda	Linda Narcis Hans	Leo Bert Ruud Marieken	Joan Narcis Liesbeth Jolanda
do 18/10 10-14 uur	do 18/10 15-19 uur	vrij 19/10 10-14 uur	vrij 19/10 15-19 uur	za 20/10 10-14 uur CS-hal	za 20/10 15-19 uur	zo 21/10 10-14 uur	zo 21/10 15-19 uur		
Jan Hans Roel Martin Ri Martin Dö	Lyn Narcis	Ruud Jan Marieken Roel Martin Dö	Linda Bert Liesbeth Martin Ri Joan	Leo Bert Karel Erik Ruud Narcis Jan Henriëtte	Lyn Joan Jaap Jolanda	Leo Hans Narcis Henriëtte	Liesbeth Jaap Jan Martin Ri Jolanda Linda		

LET OP: BRIEFINGS STARTEN OM 9.30 EN 14.30 UUR EN DEBRIEFINGS OM 14.00 EN 19.00 UUR!!! LOCATIE: REST. DE ROODE LEEUW DAMRAK

Bijlage 7



VRIJWILLIGERSCONTRACT STICHTING ALLIANTIE WELCOME AMSTERDAM

De Stichting Alliantie Welcome Amsterdam, p/a Amstel 138 te Amsterdam, ten deze vertegenwoordigd door de projectleider, hierna te noemen de Stichting en

Dhr / mw.: _____

Wonende te: _____

Geboortedatum: _____ geboorteplaats: _____

Hierna te noemen vrijwilliger,

Verklaren een vrijwilligerscontract te hebben aangegaan onder de navolgende voorwaarden en bedingen:

ARTIKEL 1:

De vrijwilliger stelt zich beschikbaar voor de medewerking aan de doelstelling van de Stichting¹ en de Stichting verschaft daartoe coördinatie alsmede begeleiding en ondersteuning op werkinhoudelijk gebied. Zulks onder de voorwaarde dat dit geen arbeidsverhouding in de zin van artikel 1637a van het Burgerlijk Wetboek, noch een in sociaalverzekeringstechnische zin gelijk te stellen arbeidsverhouding impliceert en tevens onder uitdrukkelijk beding dat aan dit contract geen andere rechten ontleend kunnen worden dan de duidelijk daarin genoemde.

ARTIKEL 2

De vrijwilliger verbindt zich om in de periode van zaterdag 13 oktober 2007 tot en met zondag 21 oktober 2007 mee te werken aan de doelstelling van de Stichting. De Stichting verbindt zich om gedurende deze periode werkinhoudelijke begeleiding en ondersteuning alsmede coördinatie te verschaffen aan de vrijwilliger.

ARTIKEL 3

Voor de in artikel 2 genoemde activiteiten stelt de vrijwilliger ten minste vier diensten van elk vier uur ter beschikking van de Stichting, exclusief de briefings en debriefings. De dagen en tijdstippen waarop die besteding plaatsvindt, wordt in overleg met de projectleider van de Stichting geregeld.

ARTIKEL 4

Bij ernstig disfunctioneren van de vrijwilliger en na tussenkomst van de directeur van de Stichting, kan dit contract eenzijdig zonder opzegtermijn door de Stichting worden opgezegd

¹ De stichting heeft ten doel: het verbeteren van het imago van Amsterdam als gastvrije stad en het daadkrachtig en effectief bijdragen aan het verbeteren van de internationale positie van Amsterdam op diens kernwaarden zoals creativiteit, cultuur, handelsgeest, innovatie, kennis en economie.

en nietig worden verklaard. Ook de vrijwilliger kan in verband met de korte periode in voorkomende gevallen het contract zonder opzegtermijn opzeggen.

ARTIKEL 5

De Stichting verschaft de vrijwilliger een legitimatiebewijs als medewerker van de Stichting ten behoeve van het werk van de Stichting. Dit legitimatiebewijs blijft eigendom van de Stichting en wordt door de vrijwilliger bij beëindiging van het vrijwilligerscontract teruggegeven aan de stichting.

ARTIKEL 6

De Stichting verplicht zich om de vrijwilliger te verzekeren tegen Wettelijke Aansprakelijkheid en Ongevallen bij uitoefening van taken ten behoeve van de Stichting gedurende de looptijd van het vrijwilligerscontract. De Stichting verplicht zich uiterlijk 8 oktober het definitieve dienstrooster voor de proefperiode bekend te maken, op voorwaarde dat de vrijwilliger uiterlijk op 3 oktober de gegevens betreffende de voor de Stichting beschikbaar te stellen tijden heeft kenbaar gemaakt, aan de hiervoor verantwoordelijke projectcoördinator, met inachtneming van het in artikel 3 gestelde. De vrijwilliger is vervolgens verantwoordelijk voor het (op tijd) aanwezig tijdens de aangewezen roosterdiensten.

ARTIKEL 7

De vrijwilliger is in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor de inhoud en kwaliteit van eigen werkuitvoering. De eindverantwoordelijkheid voor de individuele informatievoorziening aan de bezoekers is aan de projectleider. De Stichting zorgt voor een cursusavond en, indien van toepassing, nadere informatievoorziening en vervolgens voor begeleiding en ondersteuning als genoemd in artikel 2.

ARTIKEL 8

De vrijwilliger verplicht zich de informatievoorziening zo correct mogelijk te registreren ter verkrijging van zoveel mogelijk bruikbare gegevens van de proefperiode. De Stichting gebruikt de registratieformulieren uitsluitend voor het evalueren van het werk van de Stichting als geheel en voor het doen van onderzoek binnen de doelstelling van de Stichting.

ARTIKEL 9

Persoonlijke gegevens van de vrijwilligers moeten geheim blijven, conform de Wet Persoonsregistratie. De vrijwilliger verplicht zich tot geheimhouding van persoonsgegevens van zichzelf en andere vrijwilligers tegenover iedereen behalve de projectleider en collega-vrijwilligers van de Stichting. De Stichting is aan dezelfde geheimhouding gebonden.

ARTIKEL 10

Bij geschillen over dit contract en andere onderlinge geschillen is er de mogelijkheid tot beroep bij de directeur van de Stichting.

ARTIKEL 11

De vrijwilliger heeft recht op een eenmalige onkostenvergoeding van € 50, mits succes vol aan de proefperiode is deelgenomen, zulks ter beoordeling van de projectleider. Daarbuiten vindt er geen vergoeding plaats van de in het kader van de doelstelling eventueel gemaakte kosten voor vervoer, telefoon, porti en eventueel gebruikte maaltijden tijdens de diensten.

ARTIKEL 12

De vrijwilliger krijgt voor het uitvoeren van de werkzaamheden projectkleding bestaande uit een jas, cap, tas en paraplu. De vrijwilliger is verplicht hiervan gebruik te maken tijdens de diensten. De vrijwilliger draagt er zorg voor dat deze producten in goede staat blijven verkeren tijdens de proefperiode. De cap, tas en paraplu mogen na de proefperiode worden behouden door de vrijwilliger; de jas blijft eigendom van de Stichting en dient na de laatste dienst die de vrijwilliger heeft gewerkt, te worden ingeleverd bij de projectleider. De

vrijwilliger verschijnt bij aanvang van de dienst in projectkleding op de briefing. Tijdens de dienst zijn er geen of zeer beperkte mogelijkheden om persoonlijke eigendommen af te geven of op te slaan. De vrijwilligers komt in een zwarte, donker blauwe of donker grijze broek met donkere schoenen en sokken. Er wordt geen andere tas dan de rode tas van de Stichting gedragen.

Artikel 13

De vrijwilliger zorgt ervoor dat hij of zij ten alle tijden verzorgd en representatief overkomt tijdens de diensten, zowel wat betreft de kleding als de gedragingen. De vrijwilliger realiseert zich gedurende de proefperiode de Stichting te vertegenwoordigen en het gastvrije gezicht van Amsterdam te zijn.

Aldus op datum van ingang van dit contract in tweevoud opgemaakt en ondertekend:

Te Amsterdam, _____ (datum)

De vrijwilliger

De projectleider, G. Frankfurter

Bijlage 8



Your host and hostess bids you *Welcome*

Volunteer number: Date: Time: Location:

- Stationsplein
- Dam
- Munt
- Rembrandtplein
- Leidseplein
- Nieuwmarkt
- Sint Antoniesluis
- Museumplein
- other: specify.....

Question: Where are you on your way to right now?

- attraction (which one?)
- square/street (which one?)
- restaurant (which one?)
- public transport
- police
- tourist information office
- to purchase tickets for the tram / bus / metro
- other: specify.....

Active/passive approach

Individual/group size:

Safety advice given? Yes/No

Country of origin:

Number of visits to Amsterdam?

Business traveller or tourist?

Did you search for information on Amsterdam on the internet prior to your visit? (*)Yes/No
If so: were you able to find sufficient information? (*)

Is there something you miss in Amsterdam that is available in other cities? (*)

Additional remarks (*)

(*) optional questions

Nadere uitwerkingen enquête *Your host and hostess bids you Welcome*

Totaal aantal formulieren: 2478

Groepsgrootte:

Individueel:	437 contacten	18%
Groep > 1:	1955 contacten	82%
Totaal:	2390 contacten	100%

Groepsgrootte meer dan 1 (100%):

2 personen	1151 contacten	59,3%
3 personen	288 contacten	14,8%
4 personen	300 contacten	15,3%
5 personen	85 contacten	4,4%
6 personen	53 contacten	2,7%
7 personen	13 contacten	0,6%
8 personen	19 contacten	1,0%
9 personen	2 contacten	0,1%
10 personen	10 contacten	0,5%
11 personen	2 contacten	0,1%
12 personen	4 contacten	0,2%
15 personen	4 contacten	0,2%
16 personen	3 contacten	0,2%
17 personen	2 contacten	0,1%
18 personen	1 contact	0,1%
20 personen	3 contacten	0,2%
23 personen	1 contact	0,1%
36 personen	1contact	0,1%
Totaal 1942 pers.		100,0%

Uitgegaan werd van het aantal personen waarmee de bezoeker/vragensteller aanwezig was op de locatie. Groepsleden die zich elders bevonden, bijvoorbeeld in het hotel, werden niet meegeteld.

Gemiddelde groepsgrootte: 2,63 personen

Totaal aantal geholpen bezoekers berekend vanuit de gemiddelde groepsgrootte en het aantal formulieren: 6516

Berekening aantal geholpen bezoekers in 2008 (fictief, 1 april-1 november, 70 vrijwilligers, 4 diensten per maand):

Gemiddeld aantal diensten pilot: 4,1 in 9 dagen (min.1 en max. 8).

Tijdens de pilot: 20 vrijwilligers maal 4,1 dienst = 82 diensten in 9 dagen.

Correctie 1: voor aantal dagen:

In 214 dagen (7 maanden): $214/9$ maal 82 = 1950 diensten

Correctie voor 2: voor aantal vrijwilligers:

1950 maal $70/20$ = 6824 diensten

Correctie 3: geen 4,1 dienst in 9 dagen, maar 4,0 dienst per maand:
 $4,1/9$ gedeeld door $4,0/30 = 3,42$

Aantal diensten per seizoen: $6824/3,42 = 1995$

Aantal bezoekers geholpen in 2008: $1995/82$ maal $6516 = 158.560$

Aannemelijk is dat dit aantal in 2008 tussen de 200.000 en 300.000 zal liggen: de pilot werd niet in het hoogseizoen gehouden, in de zomer verblijven de bezoekers meer buiten en 10-20% van de bezoekers kon tijdens de pilot niet worden geregistreerd.

Aantal vrijwilligers gemiddeld per dienst:

82 vrijwilligersdiensten gedeeld door 18 shifts: 4,5

Berekening aantal contacten per uur per locatie:

Stationsplein	1029 contacten	106 persoonuren	9,7 contacten per uur
ochtend	868 contacten	86 persoonuren	10,1 contacten per uur
middag	161 contacten	20 persoonuren	8,0 contacten per uur
Dam	441 contacten	54 persoonuren	8,2 contacten per uur
ochtend	331 contacten	38 persoonuren	8,7 contacten per uur
middag	110 contacten	16 persoonuren	6,9 contacten per uur
Centraal Station Hal	165 contacten	22 persoosuren	7,5 contacten per uur
ochtend	120 contacten	16 persoonuren	7,5 contacten per uur
middag	45 contacten	6 persoonuren	7,5 contacten per uur
Munt	405 contacten	38 persoonuren	10,6 contacten per uur
ochtend	155 contacten	16 persoonuren	9,7 contacten per uur
middag	250 contacten	22 persoonuren	11,4 contacten per uur
Nieuwmarkt	30 contacten	4 persoonuren	7,5 contacten per uur
ochtend	30 contacten	4 persoonuren	7,5 contacten per uur
Rembrandtplein	55 contacten	8 persoonuren	6,8 contacten per uur
ochtend	35 contacten	4 persoonuren	8,8 contacten per uur
middag	20 contacten	4 persoonuren	5,0 contacten per uur
Leidseplein	178 contacten	28 persoonuren	6,4 contacten per uur
middag	178 contacten	28 persoonuren	6,4 contacten per uur
Sint Antoniesluis	84 contacten	10 persoonuren	8,4 contacten per uur
ochtend	37 contacten	4 persoonuren	9,3 contacten per uur
middag	47 contacten	6 persoonuren	7,8 contacten per uur
Museumplein	91 contacten	22 persoonuren	4,1 contacten per uur
ochtend	62 contacten	12 persoonuren	5,2 contacten per uur
middag	29 contacten	10 persoonuren	2,9 contacten per uur

Meeste contacten per uur per locatie:

1. Munt	10,6
2. Stationsplein	9,7
3. Sint Antoniesluis	8,4
4. Dam	8,2
5. Centraal Station Hal	7,5
5. Nieuwmarkt	7,5
7. Rembrandtplein	6,8
8. Leidseplein	6,4
9. Museumplein	4,1

Idem voor alleen de ochtend:

1. Stationsplein	10,1
2. Munt	9,7
3. Sint Antoniesluis	9,3
4. Rembrandtplein	8,8
5. Dam	8,7
6. Centraal station Hal	7,5
6. Nieuwmarkt	7,5
8. Museumplein	5,2

Niet gemeten: Leidseplein

Idem voor alleen de middag:

1. Munt	11,4
2. Stationsplein	8,0
3. Sint Antoniesluis	7,8
4. centraal Station Hal	7,5
5. Dam	6,9
6. Leidseplein	6,4
7. Rembrandtplein	5,0
8. Museumplein	2,9

Niet gemeten: Nieuwmarkt

Meeste contacten per uur per dag van de week:

Zaterdag 13 oktober	271 contacten	32 persoonuren	8,5 contacten per uur
Zondag 14 oktober	298 contacten	40 persoonuren	7,5 contacten per uur
Maandag 15 oktober	256 contacten	28 persoonuren	9,1 contacten per uur
Dinsdag 16 oktober	230 contacten	32 persoonuren	7,2 contacten per uur
Woensdag 17 oktober	220 contacten	28 persoonuren	7,9 contacten per uur
Donderdag 18 okt.	195 contacten	26 persoonuren	7,5 contacten per uur
Vrijdag 19 oktober	199 contacten	19 persoonuren	10,5 contacten per uur
Zaterdag 20 oktober	340 contacten	36 persoonuren	9,4 contacten per uur
Zondag 21 oktober	328 contacten	34 persoonuren	9,6 contacten per uur

1. Vrijdag 19 oktober	10,5 contacten per uur
2. Zondag 21 oktober	9,6 contacten per uur
3. zaterdag 20 oktober	9,4 contacten per uur

4. Maandag 15 oktober	9,1 contacten per uur
5. Zaterdag 13 oktober	8,5 contacten per uur
6. Woensdag 17 oktober	7,9 contacten per uur
7. Zondag 14 oktober	7,5 contacten per uur
7. Donderdag 18 oktober	7,5 contacten per uur
9. Dinsdag 16 oktober	7,2 contacten per uur

Gemiddeld aantal contacten gedurende de ochtend- en middagdienst:

Ochtend: 1638 contacten / 180 persoonuren = 9,1 contacten per uur
Middag: 840 contacten / 112 persoonuren = 7,5 contacten per uur
Totaal: 2478 contacten / 292 persoonuren = 8,5 contacten per uur

Veiligheidsadvies gegeven:

Ja: bij 801 contacten (45%)
Nee: bij 987 contacten (55%)
Totaal: bij 1788 contacten (100%)

Meest waarschijnlijk is dat bij de meeste van de niet-ingevulde formulieren (690) geen veiligheidsadvies is gegeven. Hiermee rekening houdend:

Ja: bij 801 contacten (32%)
Nee: bij 987 plus 690 = 1677 contacten (68%)

Gesteld kan worden dat tenminste in eenderde van de contacten een veiligheidsadvies is gegeven.

Verdeling buitenlandse contacten:

In totaal werd de nationaliteit 2372 keer geregistreerd. In 1774 betrof het een buitenlands contact (100%). De vrijwilligers spraken met mensen uit 78 landen tijdens de pilot. De verdeling was als volgt:

1. Groot-Brittannië	329 contacten	18,5%
* Engeland	164 contacten	9,2%
* UK	140 contacten	7,9%
* Schotland	23 contacten	1,3%
* Wales	2 contacten	0,1%
2. Verenigde Staten	230 contacten	13,0%
3. Spanje	177 contacten	10,0%
4. Duitsland	130 contacten	7,3%
5. Italië	89 contacten	5,0%
6. Frankrijk	81 contacten	4,6%
7. Australië	48 contacten	2,7%
8. Brazilië	46 contacten	2,6%
9. België	34 contacten	1,9%
10. Canada	33 contacten	1,9%
11. China	30 contacten	1,7%
12. Ierland	29 contacten	1,6%

13. Japan	25 contacten	1,4%
14. India	23 contacten	1,3%
15. Denemarken	22 contacten	1,2%
16. Mexico	19 contacten	1,1%
Polen	19 contacten	1,1%
Israël	19 contacten	1,1%
19. Zwitserland	17 contacten	1.0%
20. Zuid-Afrika	16 contacten	
Nieuw-Zeeland	16 contacten	
22. Hongarije	14 contacten	
Oostenrijk	14 contacten	
Argentinië	14 contacten	
25. Zuid-Korea	13 contacten	
Rusland	13 contacten	
27. Zweden	12 contacten	
28. Portugal	11 contacten	
Griekenland	11 contacten	
30. Finland	10 contacten	
31. Roemenië	9 contacten	
32. Turkije	8 contacten	
33. Hongarije	7 contacten	
34. Noorwegen	6 contacten	
35. Chili	5 contacten	
Indonesië	5 contacten	
Libanon	5 contacten	
Thailand	5 contacten	
Singapore	5 contacten	
Filippijnen	5 contacten	
Sri Lanka	5 contacten	
42. Iran	4 contacten	
43. Tsjechië	3 contacten	
Maleisië	3 contacten	
Taiwan	3 contacten	
Pakistan	3 contacten	
47. Slowakije	2 contacten	
Colombia	2 contacten	
Bolivia	2 contacten	
Bulgarije	2 contacten	
V.A.Emiraten	2 contacten	
Porto Rico	2 contacten	
53. Curaçao	1 contact	
Paraguay	1 contact	
Saoedi-Arabië	1 contact	
Suriname	1 contact	
Ghana	1 contact	
Venezuela	1 contact	
Panama	1 contact	
Peru	1 contact	
Nigeria	1 contact	
Algerije	1 contact	

Palestina	1 contact
Estland	1 contact
Equador	1 contact
Joegoslavië	1 contact
Luxemburg	1 contact
Malta	1 contact
Litouwen	1 contact
Kroatië	1 contact
Catalonië	1 contact
Kenia	1 contact
Egypte	1 contact
Servië	1 contact
Guatemala	1 contact

Bezoekers uit Groot-Brittannië gaven te kennen uit Engeland, the UK, Schotland of Wales te komen. Waarschijnlijk bedoelen de meeste bezoekers die UK opgaven: Engeland, waarmee het percentage op 17,1 zou komen.

Berekening percentage bezoekers dat voor de eerste of tweede keer in Amsterdam kwam:

1183 (eerste) plus 212 (tweede) / 1679 (totaal aantal beantwoorde vragen) = 1395 (83%)

Specificatie van waar men naar vroeg:

In totaal werden er bij de 1478 geregistreerde contacten 3098 vragen gesteld (100%). De verdeling was als volgt als men keek naar wat men vroeg:

Attractie	720 vragen	23,2%
Straat, plein, park, buurt, wijk	669 vragen	21,6%
Openbaar Vervoer	600 vragen	19,4%
Verkrijgen van vervoersbewijzen	153 vragen	4,9%
VVV-touristinformation	118 vragen	3,8%
Café / restaurant	96 vragen	3,1%
Politiebureau	5 vragen	0,2%
Overig	737 vragen	23,8%

Op de Munt werd relatief veel naar straten en pleinen gevraagd: 40,2% (163 keer bij 405 contacten); tevens bovengemiddeld naar attracties: 28,1% (114 keer bij 405 contacten). De afwisselende aard van de vragen kunnen een verklaring zijn waarom de Munt een populaire locatie voor de vrijwilligers was om te staan.

Op het Stationsplein werden uiteraard veel vragen over het openbaar vervoer gesteld: 40,2% (414 vragen bij 1029 contacten), inclusief de vragen naar de verkrijging van vervoersbewijzen zelfs 48,7% (501 bij 1029 contacten).

In de hal van het Centraal Station ging 30,3% van de vragen over het openbaar vervoer, waarbij eenderde was gerelateerd aan vervoer per trein (50 vragen bij 165 contacten; er werden 16 treingerelateerde openbaarvervoer vragen in de hal van het Centraal Station

gesteld). Inclusief de vragen over het verkrijgen van vervoersbewijzen komt het percentage op 39,4 (65 vragen bij 165 contacten).

Op het Museumplein ging 52,7% van de vragen over het vinden van een attractie (48 vragen bij 91 contacten).

Attracties:

Er werd bij 670 contacten genoteerd welke attractie men bezocht (100%). De keuze of iets een attractie was of onder ‘overig’ moest vallen was soms arbitrair. Doordat de formulieren uiteindelijk echter door één persoon zijn herbeoordeeld, is er wel een hoge mate van consequentie bereikt. Zo werd besloten het Concertgebouw, het Muziektheater en de Wallen als attracties gezien en vielen de markten onder ‘overig’. Bij het lijstje van populaire toeristische *bestemmingen* horen de markten echter wel op een hoge plaats.

1. Van Gogh Museum	140 vragen	20,9%
2. Anne Frank Huis	94 vragen	14,0%
3. Wallen	55 vragen	8,2%
4. Rondvaart	54 vragen	8,1%
5. Rijksmuseum	47 vragen	7,0%
6. NEMO	26 vragen	3,9%
7. Artis	25 vragen	3,7%
8. Heineken Experience	24 vragen	3,6%
Rembrandthuis	24 vragen	3,6%
10. Concertgebouw	23 vragen	3,4%
11. Stedelijk Museum	18 vragen	2,7%
12. Madame Tussauds	15 vragen	2,2%
13. Arena Ajax / Africa	12 vragen	1,8%
14. Koninklijk Paleis	10 vragen	1,5%
15. Dungeon Amsterdam	9 vragen	1,3%
16. Gassan Diamonds	8 vragen	1,2%
17. Hermitage aan de Amstel	7 vragen	1,0%
18. Torture Museum	6 vragen	
Amsterdams Historisch M.	6 vragen	
20. Muziektheater	5 vragen	
21. Tropenmuseum	4 vragen	
22. Molen van Sloten	3 vragen	
Stadsschouwburg	3 vragen	
Ons' lieve Heer op Solder	3 vragen	
Melkweg	3 vragen	
Joods Historisch Museum	3 vragen	
Scheepvaartmuseum	3 vragen	
Sexmuseum	3 vragen	
Holland Casino	3 vragen	
30. Begijnhof	2 vragen	
Allard Piersonmuseum	2 vragen	
Holland Experience	2 vragen	
Boedistische Tempel	2 vragen	
Paradiso	2 vragen	
Hortus Botanicus	2 vragen	

Coster Diamonds	2 vragen
Diverse attracties	2 vragen
38. Verzetsmuseum	1 vraag
Bungy Jumpen Westerdok	1 vraag
Bijbelsmuseum	1 vraag
Hasjmuseum	1 vraag
Tassenmuseum	1 vraag
FOAM	1 vraag
Museum Fodor	1 vraag
ARCAM	1 vraag
Walibi Flevo / Six Flags	1 vraag
Muziekgebouw	1 vraag
Snowboard Centrum	1 vraag
Museum Willet-Holthuysen	1 vraag
Theo Thijssen Museum	1 vraag
Filmmuseum	1 vraag
Museum Van Loon	1 vraag
Cobra Museum	1 vraag
Koninklijk Theater Carré	1 vraag
Zaanse Schans	1 vraag

Overige vragen en bestemmingen:

<i>Markten</i>		149 vragen
* Albert Cuypmarkt	49 vragen	
* Waterlooplein	48 vragen	
* Bloemenmarkt	32 vragen	
* Dappermarkt	6 vragen	
* Nieuwmarkt	6 vragen	
* Noordermarkt	5 vragen	
* Lindegracht	1 vraag	
* Ten Katemarkt	1 vraag	
* Lapjesmarkt Wester	1 vraag	
<i>Hotel</i>		144 vragen
<i>Praktische zaken</i>		127 vragen
* toilet	16 vragen	
* marathon(route)	14 vragen	
* foto maken / op foto	12 vragen	
* bagagekluisjes CS	12 vragen	
* postkantoor	10 vragen	
* bibliotheek (1xPinto)	10 vragen	
* bank	8 vragen	
* brievenbus	8 vragen	
* pinautomaat	7 vragen	
* verkrijgen citymap	7 vragen	
* telefooncel	6 vragen	
* Hoe werkt strippenkaart?	4 vragen	
* apotheek	4 vragen	

* hulp kaartjes automaat	3 vragen
* Wisselkantoor	2 vragen
* Chinese dokter	1 vraag
* wisselgeld	1 vraag
* kapper	1 vraag
* wasmachine	1 vraag

Winkels en galeries divers

75 vragen

* winkelen algemeen	20 vragen
* Magna Plaza	8 vragen
* supermarkt /Albert Heijn	6 vragen
* De Bijenkorf	5 vragen
* cheese shop	2 vragen
* Foto/cassettes	2 vragen
* Bonneterie	2 vragen
* Space shops	2 vragen
* boekwinkel algemeen	2 vragen
* Droog Design / Droog & Co	2 vragen
* galeries	1 vraag
* reisbureau	1 vraag
* night shop	1 vraag
* luxe bakkerij	1 vraag
* Ikea	1 vraag
* Eye Wish	1 vraag
* Condomerie	1 vraag
* Blond	1 vraag
* Scapino schoenwinkel	1 vraag
* Hema	1 vraag
* Sigarettenverkoop	1 vraag
* ijs	1 vraag
* Bruna Kiosk	1 vraag
* Academische boekwinkel	1 vraag
* Smartshop	1 vraag
* space cake	1 vraag
* Souvenirwinkel	1 vraag
* Drankwinkel	1 vraag
* Postcards	1 vraag
* Tip de Bruin	1 vraag
* modewinkel	1 vraag
* Villa Arena	1 vraag
* gidsen over Amsterdam	1 vraag
* haringstal	1 vraag

Fietsverhuur etc.

41 vragen

* algemeen	37 vragen
* fietsroute	2 vragen
* fietskaarten	1 vraag
* fietsparkeerplaats	1 vraag

<i>Overige publieke gebouwen</i>		27 vragen
* Olympisch Stadion	5 vragen	
* Uitburo	4 vragen	
* Passagiers Terminal	3 vragen	
* De Waag	2 vraag	
* RAI	2 vragen	
* Beurs van Berlage	1 vraag	
* Felix Meritis	1 vraag	
* Marine Kazerne	1 vraag	
* Roemer Visscherhuis	1 vraag	
* Dr. Sarphatihuis	1 vraag	
* Slotervaart Ziekenhuis	1 vraag	
* Rode Hoed	1 vraag	
* Stadsschouwburg	1 vraag	
* Maagdenhuis	1 vraag	
* Vreemdelingendienst	1 vraag	
* veilinghuis Christies	1 vraag	

<i>Rondleidingen divers</i>		17 vragen
* Free Walking Tours	10 vragen	
* Circel Tram	3 vragen	
* City Tour	2 vragen	
* Mee in Mokum	1 vraag	
* Architectuur rondleiding	1 vraag	

<i>Kerken en torens</i>		16 vragen
* Westerkerk	5 vragen	
* Port. Israëlische Synagoge	3 vragen	
* Sint Nicolaaskerk	2 vragen	
* Nieuwe Kerk	2 vragen	
* Oude Kerk	1 vraag	
* Mozes en Aäronkerk	1 vraag	
* Lutherse Kerk	1 vraag	
* Montelbaanstoren	1 vraag	

<i>Overig uitgaan</i>		16 vragen
* Tuschinsky	3 vragen	
* Coffeeshop algemeen	2 vragen	
* Westergasfabriek	2 vragen	
* Gay uitgaan	2 vragen	
* gay sauna	1 vraag	
* NDSM-terrein	1 vraag	
* Ketelhuis	1 vraag	
* Caso Rossa	1 vraag	
* Chez Danny	1 vraag	
* Sluiswachtershuisje	1 vraag	
* Splash Fitness	1 vraag	

<i>Vervoer over water overig</i>		11 vragen
* Museumboot	3 vragen	

* Canalbus	3 vragen
* huur motorboot grachten	1 vraag
* huur waterfiets	1 vraag
* huur salonbootje	1 vraag
* riverboat	1 vraag
* watertaxi	1 vraag

Auto, taxi en parkeren 10 vragen

* P + R-Zeeburg	2 vragen
* P + R-Arena	1 vraag
* garage Prins Hendrikkade	1 vraag
* garage Kolk	1 vraag
* Rent a Car	1 vraag
* parkeerplaats	1 vraag
* wielklem	1 vraag
* zoekt naar auto	1 vraag
* taxiklacht	1 vraag

Just looking around / wandelen 8 vragen

Sociaal / vrienden 7 vragen

* Wacht op vriend	3 vragen
* To see a friend	1 vraag
* vriend kwijt	1 vraag
* Familiebezoek	1 vraag
* Zoekt vriend voor 1 nacht	1 vraag

Overig 59 vragen

* advies wat te doen in stad	32 vragen
* waar zijn we?	4 vragen
* Iamsterdamletters Mus.pl.	2 vragen
* some nice coffee	2 vragen
* treintjeswinkel	1 vraag
* hoofduitgang CS	1 vraag
* Sinterklaas	1 vraag
* Hotel boeken	1 vraag
* historisch centrum	1 vraag
* 't Lievertje	1 vraag
* Homomonument	1 vraag
* Nationaal Monument Dam	1 vraag
* Havens Amsterdam	1 vraag
* Museumtramlijn	1 vraag
* Camping Diemen	1 vraag
* advies museumvolgorde	1 vraag
* hulp met rollator naar trein	1 vraag
* betekenis Andreaskruisen	1 vraag
* info over Jacob Israël de H.	1 vraag
* zoekt I amsterdam Card	1 vraag
* flat uitbouwwoningen Osd.	1 vraag
* Volendam	1 vraag

* Tramstoring

1 vraag

Wat men in Amsterdam mist:

Een cirkeltram c.q. toeristentram of bus om alles in één keer te zien (2)

Meer mensen in rode jassen

Nee, deze stad heeft alles

Meer informatie

Suggesties voor activiteiten voor kinderen

Avondopening musea eens per week

Toiletten voor dames (2)

Brievenbussen

Adequate bewegwijzering voor voetgangers

Overig gemaakte opmerkingen:

Over het project:

Leuk, uitstekend initiatief (54)!

Wij hebben uw project op TV of in de krant gezien (13)!

Great service, vriendelijke mensen (10)!

Splendid, very lovely, fine, nice, wonderfull (5)!

Voelen zich hierdoor erg welkom (2).

Bajo Dankie (Zuid-Afrikaans voor dank je wel)!

Was handig geweest als u een plattegrond van de stad kon uitdelen.

Geweldig idee voor Helsinki, Parijs!

In Glasgow hebben we ook zo'n project.

Uw project valt te vergelijken met de Beefeaters in Londen (bewakers Tower).

Dit project zou altijd moeten blijven!

Voor ouderen is het vooral een goed project.

Maak de I van Informatie groter.

Next time I visit Amsterdam, I'll be aware of you! Big help!

Over Amsterdam als stad:

Adoring Amsterdam, very nice city (6)!

Alles is geweldig in deze stad, Amsterdam heeft alles (3)!

Leuke winkelstraten.

Niets te wensen over; goed eten!

Uw stad is een vreselijke puinhoop, maar Den Haag is nog erger!

Onduidelijk hoe de stad in elkaar zit.

Zeer boeiende en levende stad!

Niet genoeg hotelcapaciteit.

We komen uit Friesland voor een impressie van de stad.

Is het altijd zo mooi weer in uw stad?

Over auto, parkeren, taxi, trams, bussen en fietsers:

Taxi klachten c.q. opgelicht (4)

Vrijwilliger: gevaarlijk fietsende bezoekers in de Leidsestraat gewaarschuwd voor de tram; er gebeurde bijna een ongeluk. Waren dankbaar (2).

Tussen het kopen van een parkeerkaartje en het krijgen van een wielklem zat twee minuten.

Parkeren te moeilijk; parkeerlocaties buiten de stad beter aangeven.

Komen uit Apeldoorn; auto geparkeerd in Diemen en verder gefietst.
Bussen voor toeristen: er zijn er te weinig en ze zijn te duur.
Last van brutale fietsers.
Veel vragen over tramomleidingen CS.
Was hier één dag op verkenning met bus; kom zeker terug!
Willen fietsen, maar slecht weer.
Trein naar Schiphol onduidelijk aangegeven.
Met het openbaar vervoer is alles zo makkelijk te vinden.
Informatieborden tram en bus op het Stationsplein zijn veel te klein en onvindbaar.
Vrijwilliger: iemand die naar Noordwijk moest geadviseerd met de trein en bus te reizen i.p.v. de taxi.
Komen uit Krommenie en maken fietstocht door Amsterdam.

Over politie, aangifte, diefstal:

Twee uur geleden van portemonnee geroofd. Heeft politie gebeld.
Vrijwilliger: Bij diefstalgevoelige situatie gewezen op beveiliging tas en fototoestel die gewoon op tafel lagen.
Vrijwilliger: man probeerde fiets open te breken; vluchtte toen hij mij zag.
Braziliaanse bezoeker was beroofd; nog geen aangifte gedaan.
Bagage was al gestolen; bedankt voor de waarschuwing.

En verder:

Diverse foto's met bezoekers gemaakt (o.a. bij I amsterdamletters); moesten ook zelf poseren (2).
Vrijwilligers: Fooi gehad (2).
Komt voor een bijeenkomst van de Universiteit van Amsterdam.
The beer is good.
Graag meer mogelijkheden om 's nachts te kunnen eten.
Jammer dat Scheepvaart Museum dicht is.
Te lange wachttijden VVV-kantoor.
Vindt Nederlands brood slecht en slap.
Waar kan ik de Amsterdam Card kopen?
Op internet staat dat Paleis open is.
Zochten museum met lichaamsdelen op sterk water.
De Keukenhof is dicht.
Ben meteen na mijn hersenoperatie van Gent naar Amsterdam gekomen om te revalideren.
Vrijwilligers: veel marathonlopers!
Informatie op internet kan beknopter; meer 'to the point'.
Zeer tevreden met de site; heel veel handige tips!
Jammer dat musea zo vroeg dicht gaan.
Borden voor voetgangers geven verkeerde informatie.
Ik help zelf ook vaak toeristen op weg.
Een mevrouw uit Roermond kwam speciaal voor het boekje 'De gelukkige klas' van Theo Thijssen wat te koop is in het gelijknamige museum.
Komt voor Music Event.
Vijf bezoekers uit Groningen.
Is rood soms de Amsterdamse kleur? Italiaanse groep vond de kleur mooi.
Vrijwilliger: kopie van citymap gemaakt.
Verhuurt u wandelwagentjes voor kinderen?
Zoek boot 'Kap om kap af'.

Bijlage 9

Overige bevindingen uit de debriefings

1. Op de hoek van Dam en damrak was er enige concurrentie met de bestuurders van de fietstaxi's. Deze bestuurders wijzen zelf graag de bezoekers de weg, omdat daar vaak een ritje uit voorvloeit. In goed overleg werd er voldoende afstand tot elkaar behouden.
2. De ruimte op straat moest nog al eens worden gedeeld met andere organisaties, zoals personeel van de Hartstichting, Care of Greenpeace of mensen van een bijbelsgenootschap. Wanneer hun kledij ook overwegend rood was, gaf dat verwarring bij de bezoekers die de andere organisaties vaak wilden ontlopen. De samenwerking met vuurspuwers en jongleurs verliep goed.
3. Tijdens de pilot was er kermis op de Dam; de vrijwilligers meenden dat de locatie midden op de Dam waarschijnlijk nog meer de aandacht zou hebben getrokken.
4. De locaties CS en CS-hal waren 'onrustige' plekken; de bezoekers hadden vaak haast en wilden snel op pad. Men kon dan geen gesprek met de bezoekers aangaan. Voor sommige vrijwilligers was dat reden om een voorkeur voor minder hectische locaties te hebben. Vrijwilligers van het GVB voelen zich erg thuis op het Stationsplein en kunnen veel goed werk verrichten.
5. Veel vragen in de CS-hal waren gericht op geld wisselen, het vinden van bagagekluisen en toiletten en het verkrijgen van vervoersbewijzen. Vaak moesten de vrijwilligers met de bezoekers meelopen omdat het moeilijk was uit te leggen waar iets was, zoals bij vragen over de bagagekluisen. De vrijwilligers vonden de bezoekers in de hal van het station vaak het meest onthand. Er werden veel taalproblemen geconstateerd, waardoor ze in de hal bleven hangen, terwijl ze juist graag snel naar buiten wilden. De meest gunstige locatie voor de vrijwilligers om te staan is in de buurt van de informatiebalie, omdat daar de toeristische vragen kunnen worden 'afgevangen'. Ook verwezen medewerkers van de NS dan gemakkelijk door naar de vrijwilligers.
6. Bezoekers worden soms afgeschrikt als ze een vrijwilliger met een enquêteformulier zien staan. Ze denken dat men ze iets wil verkopen en deinzen terug. Vaak kwamen ze dan later alsnog terug als spijtoptant. Geadviseerd werd door de projectleider het blok met enquêteformulieren minder zichtbaar mee te dragen.
7. Er was vanuit de vrijwilligers veel lof over het nieuwe boekje Amsterdam Essentials. Er werden echter ook verbeterpunten genoemd: liever de tekst van het boekje in het Engels, graag een kaartje met huisnummers, graag de openingstijden van de attracties vermelden, bijvoorbeeld van het Anne Frankhuis (met verschillende uren voor het hoog- en laagseizoen), avondopenstellingen musea?, er ontbreekt een handige index, reatuarants zijn op soort eten terug te vinden, dit is echter soms arbitrair, restaurant De Roode Leeuw zou bijvoorbeeld beter onder Nederlands eten kunnen staan, graag aparte weergave van internetcafé's (was veel vraag naar), Torturemuseum en fietsverhuur bij Museumplein staan er niet in en de ambassades ontbreken.
8. De vrijwilligers moesten in hun outfit vaak op de foto, vooral op het Museumplein bij de grote I amsterdam-letters. Ook fungeerden ze talloze malen als fotograaf.
9. Er werden door de bezoekers zeer veel positieve opmerkingen over de vrijwilligers geuit (zie verder bij de uitkomsten van de enquête).

10. Op de succesvolle locatie Munt was de verkoper van de fruitkraam zeer content met de komst van de vrijwilligers; over het algemeen moet hij immers meer informatie verstrekken dan dat hij fruit verkoopt.
11. Op diverse locaties zoals de Munt, Leidseplein, Dam en CS weken verslaafden en zakkenrollers door de komst van de vrijwilligers. Waarschijnlijk speelt het dragen van een uniform door de vrijwilligers hierbij een rol.
12. Er was veel vraag naar waar men de I amsterdam-kleding kon aanschaffen.
13. De wandelroutes van het stadsdeel zijn voor de bezoekers en zeer waarschijnlijk ook voor de Amsterdammers volstrekt onbegrijpelijk. De palen met een wandelaartje daarop en de borden in verschillende kleuren geven *wandelroutes* door de binnenstad aan, maar de bezoekers denken dat de bordjes de meest korte weg naar een locatie aangeven. Voorbeeld: op de Munt verwijst het bordje met ‘Centraal Station’ richting het Rembrandtplein. Het was moeilijk voor de vrijwilligers de bezoekers ervan te overtuigen dat de bordjes niet klopten als het ging om de meest korte route.
14. De vrijwilligers van Mee in Mokum letten nu bij hun eigen rondleidingen veel meer op de veiligheid van hun gehoor tijdens rondleidingen.
15. Vaak zijn de locaties in de buurt van een stadsplattegrond op een paal de beste plekken om te staan als vrijwilliger. Wel wordt er dan aandacht gevraagd voor de staat van onderhoud van de paal en kaart en dat er vaak een kluwen van fietsen tegenaan staat, waardoor de kaart niet goed te benaderen is.
16. Op het Museumplein was de locatie bij de stadsplattegrond, de museumwinkel en de kaartenverkopers aan de noordwestkant van het plein de beste plek om te staan; in de zomer zal dat ook gelden voor de locatie bij de I amsterdam-letters midden op het plein.
17. Op het Stationsplein staat men eigenlijk overal goed, maar het beste aan de westkant bij de tijdelijke winkels en midden op het plein. Afhankelijk van de aankomst van de internationale treinen, die vooral ’s morgens arriveren, is het aan de west- of oostkant drukker. Pal voor het VVV-kantoor is een minder gunstige locatie: men fungeerde eigenlijk alleen als portier voor het kantoor.
18. Op het Leidseplein werd de locatie voor Heineken Hoek als beste beoordeeld (waar ook de stadsplattegrond staat). Ook de ruimte langs de terrassen aan de andere zijde van het plein was gunstig om te staan. Rondom de Hans Snoekfontein is waarschijnlijk alleen bij warm weer een goede locatie, omdat de locatie dan als verblijfslocatie fungeert.
19. Het Rembrandtplein scoorde matig in het aantal contacten. Dit had waarschijnlijk ook te maken met de grootschalige opbrekingen op het plein. De beeldengroep van de Nachtwacht, die nu tamelijk verborgen lag, zou anders een gunstige locatie zijn geweest.
20. Sommige vrijwilligers geven er de voorkeur aan meer te lopen tijdens hun dienst, bijvoorbeeld van Stationsplein over het Damrak naar de Dam en terug. Dit om in beweging (en warm) te blijven. Vooral op oudere leeftijd is lang stilstaan op eenzelfde locatie een opgave (heupen en benen), zeker wanneer er meer diensten in één week worden gedraaid.
21. Mensen die naar de taxistandplaats vroegen kregen van de vrijwilligers vaak het alternatief voorgelegd om een tram of bus te nemen. Regelmatig werden vooral op het Stationsplein klachten over de bejegening van de taxichauffeurs geuit.
22. Voor een nog betere herkenbaarheid pleitten sommige vrijwilligers om naast een aanduiding (vlag) op een standaard te staan. Anderen moesten hier juist niet aan denken.

23. Als de VVV-informatie zegt dat ‘Amsterdam vol is’, hoeft dat niet te kloppen; er is in elk geval geen kamer meer via de VVV te verkrijgen. Dat betekent niet dat de hotels allemaal vol zitten. Daarnaast wisten veel vrijwilligers niet dat ze bezoekers ook naar het VVV-kantoor op spoor 2 van het Centraal Station konden doorverwijzen. In tegenstelling tot het VVV-kantoor op het Stationsplein (waarover nogal wat klachten waren in verband met de lange wachttijden), was er op spoor 2 over het algemeen geen enkele wachttijd.
24. Een idee is om alle achtergrond bij een vervolg van het project via een zakcomputer te kunnen opvragen. Dit scheelt veel gesjouw. Mogelijk zou dit gesponsord kunnen worden.
25. Op het moment dat de vrijwilligers de bezoekers de weg wezen, waren ze een extra aantrekkelijk prooi voor eventuele zakkenrollers. Hier werd op de cursus al aandacht voor gevraagd en had de voortdurende aandacht van de vrijwilligers.
26. Op 20 en 21 oktober kwam het goed uit dat het GVB de vrijwilligers had voorzien van aparte stadsplattegronden met de route van de marathon. Van zowel sporters als supporters waren er veel vragen over het parcours. Op de dag van de marathon waren trouwens 95% van de vragen op het Stationsplein OV-gerelateerd. Zie ook punt 10 van de aanbevelingen eerder in deze evaluatie.