



Stichting Alliantie Welcome Amsterdam

WELCOME TEAM 2009



**Evaluatie van het project van 2 april tot en met
31 oktober 2009**

Amsterdam, 1 december 2009
Guido Frankfurter Adviseur
Projectleider

Inhoudsopgave

| | |
|---|---------|
| Paragraaf 1: Inleiding | blz. 3 |
| Paragraaf 2: Algemeen | blz. 4 |
| Paragraaf 3: Medewerkers en werving | blz. 8 |
| Paragraaf 4: De partners van het Welcome Team 2009 | blz. 11 |
| Paragraaf 5: Wat ging er goed, wat kan er beter? | blz. 12 |
| Paragraaf 6: Verrichte onderzoeken | blz. 16 |
| Paragraaf 7: Financiële paragraaf | blz. 17 |
| Paragraaf 8: Samenvatting | blz. 18 |
| | |
| Bijlage 1: Musea en attracties waar werkbezoeken aan plaatsvonden | blz. 19 |
| Bijlage 2: Evenementen waaraan medewerking werd verleend | blz. 20 |
| Bijlage 3: Uitkomsten enquête Cultuurfabriek | blz. 21 |
| Bijlage 4: Samenvatting evaluatie medewerkers Welcome Team 2009 | blz. 22 |

1. Inleiding

Van 2 april tot en met 31 oktober vond het project Welcome Team 2009 plaats. Dit was het tweede jaar dat het team het hele toeristenseizoen actief was, nadat er in oktober 2007 een pilot van een week werd gehouden.

Het concept van het project bleef hetzelfde: vrijwilligers, GVB-ers en studenten stonden op de belangrijkste pleinen in de binnenstad om de bezoekers op een gastvrije wijze welkom te heten en de weg te wijzen. Ook dit jaar gebeurde dat weer in de (vernieuwde) Welcome-kleding. Nieuw waren het relatief grote aantal incidentele medewerkers, over het algemeen ambtenaren van de gemeente Amsterdam die één dagdeel kwamen meewerken om met deze vorm van dienstverlening kennis te maken.

Daarnaast hebben er voor het eerst HBO-stagiaires geholpen met de dagelijkse begeleiding van de medewerkers en andere voorkomende werkzaamheden. Zo werd er een draaiboek voor volgende Welcome-jaren gemaakt. Dit draaiboek bevat tevens diverse aanbevelingen om de selectie, werving en begeleiding van de medewerkers waar mogelijk te verbeteren. De deelname van de HBO-stagiaires was een grote aanwinst voor het project.

Deze evaluatie dient zowel om terug te kijken op het seizoen 2009 als om met de opgedane ervaringen vooruit te kijken naar 2010. Paragraaf 2 bevat algemene, objectieve uitkomsten van het project. Deze konden ondermeer worden verkregen doordat de medewerkers gedurende het hele project het aantal contacten met de bezoekers hebben geteld. Paragraaf 3 gaat over de vrijwilligers, GVB-ers, studenten en eendagsvliegen. Hoe kwamen we aan onze medewerkers en hoe was het verloop onder hen?

In paragraaf 4 besteden we aandacht aan onze partners dit jaar. Wat hebben we anders gedaan dan vorig jaar? Wat ging er goed en wat verdient nog verdere verbetering? Deze zaken komen aan bod in paragraaf 5. In paragraaf 6 komen we terug op twee enquêtes die werden gehouden onder de bezoekers op straat en onder alle medewerkers in het najaar. De evaluatie eindigt tenslotte met een korte financiële paragraaf (7) en een samenvatting (8).



Muntplein

2. Algemeen

Het project is voorspoedig verlopen en over het algemeen zoals besproken en vastgelegd. De sfeer onder de medewerkers was over het algemeen goed en er zijn in totaal 269.330 bezoekers geholpen. Hierbij is uitgegaan van het aantal contacten (102.407) en de gemiddelde groepsgrootte van de bezoekers, zoals die in 2007 werd vastgesteld (2,63 personen). De contacten werden geteld met tikkers.

Koppels en contacten

Per dagdeel stonden gemiddeld twee á drie (2,7) koppels op straat. Er stonden maximaal negen koppels tegelijk op straat (18 medewerkers) en minimaal één koppel (twee medewerkers). Deze grote spreiding heeft zijn oorzaak in de aan- of aanwezigheid van de groep studenten die tot acht diensten per week draaiden, de beschikbaarheid van vrijwilligers voor bepaalde dagen en ziekmeldingen kort van te voren (waardoor geen vervanging meer mogelijk was).

In de ochtend hadden de medewerkers gezamenlijk gemiddeld meer contacten dan in de middag. Dit verschil wordt niet verklaard door het verschil in aantallen koppels 's morgens en 's middags, maar omdat de bezoekers 's morgens massaal de stad inkomen en zich op dat moment nog minder goed kunnen oriënteren. Dit gegeven strookt met de uitkomsten van het onderzoek van 2008 en 2009.

Dagen en tijden

De dagen waarop de diensten werden aangeboden waren donderdag tot en met zondag. In week 19 en 20 (voorjaarsvakantie) waren de medewerkers ook de overige dagen van de week op straat aanwezig. Aanvankelijk was het de bedoeling om ook in de zomermaanden juli en augustus en de herfstvakantie (week 43 en 44) een hele week op straat te staan, maar doordat er in de maanden april en mei afscheid genomen moest worden van vrijwel alle studenten en er minder vrijwilligers waren dan vooraf gehoopt, werd besloten hier vanaf te zien.

Er werden diensten van drie en een half uur gewerkt: van 9.30 uur tot 13.00 uur en van 13.00 uur tot 16.30 uur.

Contacten

Zoals gesteld waren er in totaal 102.407 contacten. Per medewerker waren er gemiddeld 71 contacten per dienst en 20 contacten per uur. Vorig jaar bedroegen deze aantallen respectievelijk 64 en 18 en in 2007 respectievelijk 34 en 8,5, toen er alleen aan het einde van het seizoen gedurende de herfstvakantieweek op straat werd gestaan. De drukste dienst was die van zondagochtend 18 oktober toen er op de locatie Stationsplein per medewerker gemiddeld 159 contacten per dienst en 46 contacten per uur werden gemaakt. Op deze dag werd de Marathon van Amsterdam gelopen.

Locaties

De pleinen die door de medewerkers werden bemenst waren over het algemeen dezelfde als in 2008. Drukste locatie was het Stationsplein, maar voor veel medewerkers was het Muntplein de populairste locatie om de vragen van de bezoekers te beantwoorden. Dit heeft te maken met de diversiteit aan vragen op het Muntplein tegenover de vragen op het Stationsplein die, net als in 2008, voor een belangrijk deel Openbaar Vervoer-gerelateerd waren (in 2007 ca. 50%).

Welcome-locaties 2009:

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

Daarnaast werd er op enkele andere locaties gewerkt in het kader van aankomsten van cruiseschepen en evenementen. De belangrijkste locaties waren:

- De route Passenger Terminal Amsterdam – Stationsplein, waar op drie locaties werd gewerkt
- Tijdens het 1001-Marktenfestival, steigers Waterloooplein en Lindengracht
- Tijdens de aftrap van The Elephant Parade Amsterdam op het Museumplein
- Tijdens de onthulling van de beeldengroep Amphitrite op de KNSM-laan, Zeeburg



1001-Marktenfestival bij de Lindengracht

Personeel

Het project werd geleid door projectleider Guido Frankfurter, de officemanager en begeleider Ard Messelink. Daarnaast konden we dit jaar voor het eerst gebruik maken van twee stagiaires van het HBO, Michelle Broers (mei tot en met augustus) en Jordy van der Sluis (september tot medio november), die naast andere werkzaamheden een belangrijke rol in de begeleiding hebben gespeeld.

Kantoor, Briefings en debriefings

Er werd dit jaar kantoor gehouden op de eerste verdieping van het Noord-Zuid-Hollands Koffiehuis op het Stationsplein, in het kantoor van de VVV-Amsterdam. De briefings en debriefings werden net als vorig jaar gehouden in de kantine van de VVV- en GVB-medewerkers en in het restaurant van Smits Koffiehuis, een etage lager. De samenwerking met het personeel van zowel de VVV als het Koffiehuis was uitstekend.

Bijzondere momenten

Het seizoen werd zoals gebruikelijk geopend met een feestelijk ontbijt voor alle medewerkers en partners in de Beurs van Berlage op 2 april 2009. Wethouder Cultuur Caroline Gehrels, voorzitter van de Kamer van Koophandel, Oswald Schwirtz, en Reinet Krijger, voorzitter van de stichting Alliantie Welcome Amsterdam, hielden een toespraak. Daarna volgde een groepsfoto op de Dam.



Aftrap 2009 in de Beurs van Berlage

Op 28 mei bood Reederij P. Kooij op het Rokin de medewerkers een rondvaart met aangeklede borrel aan ter gelegenheid van de 100.00ste geholpen bezoeker in 2009. In prachtig zomerweer werd er ruim twee uur op het achterdek van de John F. Kennedy door de Amsterdamse grachten gevaren.

Op 25 juni bood het Woonbootmuseum op de Prinsengracht de medewerkers een rondleiding en aangeklede borrel aan.

Op 27 augustus bood de IJ-kantine in Amsterdam-Noord de medewerkers een borrel aan. Op deze gelegenheid werd afscheid genomen van onze eerste HBO-stagiaire.

Op 30 oktober vond de slotbijeenkomst voor medewerkers en partners plaats in Smits Koffiehuis. Naast een borrel werd er een Indonesisch buffet geserveerd. Alle medewerkers werden bedankt met een *goody bag*. Tevens werd afscheid genomen van begeleider Ard Messelink en projectleider Guido Frankfurter.



Rondvaart op de John F. Kennedy van Reederij P. Kooij

2010 en Winter Welcome

Zowel de stichting Alliantie Welcome Amsterdam als Amsterdam Topstad hebben de intentie uitgesproken dit Welcome-project in 2010 voort te willen zetten. In de wintermaanden van 2009 / 2010 krijgt het project Welcome Team 2009 op twee manieren al een vervolg:

- Cliënten van de Dienst Welzijn en Inkomen (DWI) zullen vier dagdelen per week diensten gaan draaien, in het kader van het re-integratiebeleid van de gemeente Amsterdam ('Via werk naar werk').
- Medewerkers van het Welcome Team 2009 zullen worden uitgenodigd incidenteel bij te dragen aan gastvrije ontvangsten bij Amsterdamse evenementen.



Gemeentesecretaris Henk de Jong op het Stationsplein

3. Medewerkers en werving

Aan het project deden vrijwilligers, GVB-ers, studenten en incidentele medewerkers (veelal ambtenaren van de gemeente Amsterdam) mee.

Vrijwilligers

Net als voorgaande jaren waren de vrijwilligers de belangrijkste kurk waar het project op dreef en binnen deze groep was Gilde Amsterdam weer hofleverancier. In maart kregen we 20 aanmeldingen van vrijwilligers (Gilde Amsterdam 13 en daarbuiten 7). Aan het eind waren er 22 vrijwilligers. Het verloop was als volgt:

| | Gilde Amsterdam | Overige vrijwilligers |
|---------------------------|-----------------|-----------------------|
| Aangemeld in maart | 13 | 7 |
| Gestart in april | 12 | 6 |
| Later geworven en gestart | 1 | 4 |
| Gestopt | 1 | 0 |
| Stand einde project | 12 | 10 |

De vrijwilligers van Gilde Amsterdam werden geworven met een e-mail aan alle leden van Gilde Amsterdam vanuit hun eigen organisatie in samenwerking met Welcome. Voor degenen die niet over internet beschikten werden er ca. 200 brieven verstuurd.

De overige vrijwilligers kwamen uit het bestand van 2008, betroffen GVB-ers die als vrijwilliger bij ons kwamen werken (zie hierna) of bereikten ons via campagnes in mei en juni (zie aan het einde van deze paragraaf).

Wat de bijdrage van de vrijwilligers van Gilde Amsterdam bijzonder maakt is, naast hun uitstekende kennis van Amsterdam, hun relatief grote aantal, het geringe verloop en het grote aantal diensten dat ze deden (meestal gemiddeld 4-5 keer per maand, sommigen tot 8-9 keer per maand). Van de 14 aanmeldingen van Gilde Amsterdam, hadden er 7 reeds in 2008 en 2 in 2007 deelgenomen.

GVB-ers

Het was het derde jaar dat er GVB-ers meededen, maar voor het eerst gebeurde dit deels via uitzendbureau Consolid, dat onder andere oud-medewerkers van het GVB (vaak FLO-status) aan passend werk helpt. Daarnaast waren er GVB-ers die net als in 2007 en 2008 diensten bij Welcome konden draaien in werktijd of tegen urencompensatie. Sommige GVB-ers hadden zich wel via het GVB gemeld, maar gingen uiteindelijk als gewone vrijwilliger van start. Deze GVB-ers (3) zijn daarom opgenomen in het overzicht van de vrijwilligers hierboven en niet hieronder.

| | GVB Amsterdam | Consolid GVB | Totaal |
|---------------------|---------------|--------------|--------|
| Aangemeld in maart | 16 | 7 | 26 |
| Gestart in april | 2 | 6 | 8 |
| Gestopt | 0 | 2 | 2 |
| Stand einde project | 2 | 4 | 6 |

De werving verliep van ons contactpersoon bij het GVB, communicatieadviseur Petra Faber. Alle medewerkers uit de doelgroep (over het algemeen kantoorpersoneel) kregen een email vanuit de organisatie in overleg met Welcome.

De belangrijkste redenen voor aangemelde GVB-ers om niet mee te doen waren drukte op het werk en/of dat hun leidinggevende geen toestemming gaf onder werktijd te participeren. Twee medewerkers van Consolid stopten vanwege de fysieke gesteldheid en gebrek aan voldoende motivatie voor het werk.

Studenten

Het was het tweede jaar dat er studenten meededen. In dit geval eerstejaars van het ROC van Amsterdam Airport, gevestigd in Hoofddorp. In maart organiseerde Welcome een druk bezochte informatieles op het ROC, waarna er zich 14 studenten aanmeldden. In overleg met de stagebegeleider zijn er in april 12 studenten gestart voor een stage van vijf maanden.

| | ROC |
|----------------------------|-----|
| Interesse getoond in maart | 14 |
| Gestart in april | 12 |
| Vroegtijdig gestopt | 11 |
| Stage afgemaakt | 1 |

In paragraaf 5 komen we terug op het uitvallen van de studenten.

Incidentele medewerkers

Dit jaar bood Welcome voor het eerst gelegenheid aan ambtenaren van de gemeente Amsterdam en anderen om een of enkele keren een dagdeel deel te nemen aan het project. Hoewel we deze mensen stimuleerden vooral nog eens terug te komen, bleef het altijd bij dit ene dagdeel. Wel werd het eenmalig deelnemen door deze deelnemers als nuttig en leuk ervaren. In totaal werkten 42 mensen een dagdeel mee, met een verdeling als volgt:

| | |
|--|----|
| Communicatiemedewerkers gemeente Amsterdam | 33 |
| - ambtenaren stadsdeel Oost-Watergraafsmeer | 9 |
| - introdag gemeente | 19 |
| - overig | 5 |
| Medewerkers Amsterdamse hotels | 3 |
| Losse belangstellenden (o.a. raadsleden D66, Horeca Amsterdam, Amsterdam City en directeur Museumboot) | 6 |

Daarnaast hebben wethouder Freek Ossel en gemeentesecretaris Henk de Jong een uur gewerkt op respectievelijk het Leidseplein en Stationsplein.

De werving van de communicatiemedewerkers verliep via het Communicatieplatform Amsterdam en die van de hotels via Koninklijke Horeca Nederland, afdeling Amsterdam.

Werving na de start

In de tweede helft van mei en eerste helft van juni werden er opnieuw medewerkers geworven via diverse media. Dit was nodig omdat er half mei van vrijwel alle studenten afscheid genomen moest worden en daardoor het rooster niet meer goed

in te vullen was. Onderstaand overzicht geeft het gebruikte medium en de behaalde resultaten weer:

| | Reacties | Proefdienst | Vaste medewerker geworden |
|-------------------------|----------|-------------|---------------------------|
| Website Gilde | 6 | 2 | 1 |
| Intranet Amsterdam | 9 | 2 | 1 |
| Website Amsterdam.nl | 2 | 0 | 0 |
| Maxxx pers. blad A'dam | 0 | 0 | 0 |
| Personeelsblad Schiphol | 0 | 0 | 0 |
| Niet meer te traceren | 5 | 1 | 0 |
| Totaal | 25 | 5 | 2 |

Geconcludeerd mag worden dat algemene werving via klassieke en moderne media als niet succesvol bestempeld mag worden, zeker als je het grote bereik van sommige media in ogenschouw neemt.

Tenslotte vond er ook werving via het eigen netwerk plaats: 3. Zij werden allen vaste medewerker. Deze vorm van werving, via de eigen werkring of eigen familie, kennissen en vrienden, zou volgend jaar nog meer ingezet moeten worden.



Stationsplein

4. De partners van het Welcome Team 2009

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

- Amsterdam Topstad: financieel en initiatief deelname communicatiemedewerkers
- Amsterdam Partners: kleding en tassen (geleverd door Amsterdam Merchandising)
- ATCB: (o.a.) huisvesting kantoor en (de-)briefings Koffiehuis en faciliteiten
- GVB: deelname via uitzendbureau Consolid en OV-chipkaarten voor medewerkers
- ROC Amsterdam Airport: aanlevering studenten
- Hogeschool Management en Toerisme Amsterdam TIO: aanlevering HBO-student
- InHolland Diemen: aanlevering HBO-student
- Gilde Amsterdam: hofleverancier vrijwilligers
- ATAS: meedenken en morele ondersteuning
- KvK Amsterdam: faciliteiten twee basiscursussen kantoor KVK De Ruyterkade
- Beurs van Berlage / Amsterdam City: aanbieden openingsontbijt
- Smits Koffiehuis: locatie (de-)briefings en korting consumpties
- Restaurant De Roode Leeuw: gastvrijheid voor sollicitaties en werkoverleggen
- Eden Hotel: faciliteiten heidag maart 2009
- Mac Bike: abonnementen fietsenstalling, geschenk slotbijeenkomst
- Politie Amsterdam: stadsplattegronden, kaartjes tegen zakkenrollerij en ondersteuning
- Reederij P. Kooij: rondvaart met aangeklede borrel t.g.v. 100.000ste geholpen bezoeker en geschenk slotbijeenkomst
- IJ-kantine: zomerborrel
- Afdeling Communicatie gemeente Amsterdam: geschenk slotbijeenkomst



Debriefing in Smits Koffiehuis

5. Wat ging er goed, wat kan er beter?

Verbeterpunten 2008

Allereerst worden de verbeterpunten van 2008 nagelopen om te bezien in hoeverre de beoogde verbetering heeft plaatsgevonden.

- Er kon ruim een maand eerder met het project worden gestart dan in 2008: begin januari 2009. Dit leverde veel tijdwinst op. Reeds in december vonden er al gesprekken plaats voor het verkrijgen van nieuwe MBO-studenten en HBO-studenten voor de begeleiding. Het kwartiermaken op het kantoor van de VVV-Amsterdam verliep hierdoor ook soepeler, mede dankzij goede medewerking van het plaatselijke personeel.
- In aansluiting op het voorgaande werden er ook betere afspraken met de ATCB gemaakt over de opbouw en afbouwfase van het project, betreffende het gebruik van het kantoor in het Koffiehuis en opslag op de De Ruyterkade. De samenwerking op het kantoor in het Koffiehuis verliep voor beide partijen bevredigend.
- Door een betere voorlichting aan de vrijwilligers van te voren, onder andere over de regels en de zwaarte van het werk, waren er minder vrijwilligers die afhaakten dan vorig jaar. Dit werd onder andere bereikt door het houden van een Welcomemarkt voor medewerkers van Gilde Amsterdam op hun eigen hoofdkwartier en duidelijke en vooral eenduidige informatie op de twee algemene informatieavonden op de Kamer van Koophandel.
- Het voornemen was voor een grotere groep vrijwilligers te zorgen, zodat elk dagdeel vijf locaties konden worden bezet. Dit is niet gelukt en mede door het wegvallen van de studenten stonden de medewerkers gemiddeld op twee tot drie locaties verspreid met vijf á zes medewerkers per dienst. Om deze reden kon de wens om in de zomer zeven dagen per week te werken niet worden gerealiseerd.
- Als gezegd had een en ander ook te maken met het vroegtijdig vertrek van vrijwel alle studenten. Hoewel er in het vorige seizoen positieve ervaring was opgedaan met niveau 3-4 MBO-studenten, lukte het niet om ze voor het project te behouden. Na zes weken was er afscheid genomen van 11 van de 12 studenten. Belangrijkste overwegingen waren daarbij: onprofessionele werkhouding, gebrek aan verantwoordelijkheidsgevoel en geringe gastvrijheidsuitstraling, motivatie, inzet, servicegerichtheid, representatie en vakkennis. Intensieve begeleiding (naar de mogelijkheden van de personele bezetting), aanvullende extra Amsterdam cursussen en diverse werkbezoeken aan musea en attracties (onder werktijd), mochten helaas niet baten. Om herhaling te voorkomen wordt voorgesteld voor het project in 2010: vroegtijdige werving en selectie, maximaal vier studenten tegelijkertijd, nog eenduidiger aansturing wat betreft stageregels en meer begeleiding vanuit Welcome en de opleiding zelf.
- Beter dan vorig seizoen werd er gereageerd op medewerkers die met iets zaten of niet optimaal functioneerden. In een vroeg stadium voerden de begeleiders gesprekken met hun, meestal na de debriefing.
- De roosters waren eerder digitaal beschikbaar, waardoor er ook makkelijker en sneller op kon worden gereageerd.

- Er deden duidelijk meer incidentele medewerkers mee dan in 2008. Dit betrof vooral ambtenaren van de gemeente Amsterdam en verder het bedrijfsleven en de politiek. Dit moet in 2010 verder worden uitgebouwd.
- Naar aanleiding van kritiek van medewerkers in 2008 werd de mogelijkheid geboden slechts een beperkt aantal maanden te participeren (eerste helft, tweede helft of alleen zomerperiode). Vooral Gildeleden kozen aanvankelijk voor een beperkt aantal maanden. Frappant is dat geen enkele medewerker is gestopt nadat zijn of haar maanden erop zaten.
- Wat betreft de kledingkeuze en uitvoering werd er optimaal geprofiteerd van de opbouwende kritiek van het vorige seizoen. Er vond vroegtijdig intensief overleg plaats met het leverende Amsterdam Merchandising, waarbij ook een vrouwelijke vrijwilliger was betrokken. Dit resulteerde in een minder warme en mooiere jas, duidelijker opschriften en een betere tas. De naambadjes kwamen aan een keycord te hangen. In de evaluatie onder de medewerkers had niemand meer iets aan te merken op de Welcome-kleding.
- Hoewel we vooraf duidelijker zijn geweest over het dragen van een zwarte broek en schoenen en hierover dan ook minder discussie ontstond tijdens het project dan vorig jaar, bleek dat onze informatie hierover nog wel eenduidiger kan. Dit is opgenomen in de aanbevelingen voor 2010.
- Grootste winst ten opzichte van seizoen 2008 is de samenwerking van Welcome met het GVB Amsterdam. Waar in 2008 het GVB nog een soortgelijk gastvrijheidproject zelfstandig en parallel aan het Welcome-project organiseerde, werkten de GVB-ers dit jaar onder de Welcomevlag. Hiertoe werd in november 2008 al een gesprek met de directie van het GVB gevoerd. In totaal konden er zes medewerkers van het GVB worden verwelkomd: vier via uitzendbureau Consolid en twee medewerkers die onder werktijd voor het Welcome-project mochten werken. GVB werd daarmee een belangrijke sponsor van het project, ook al omdat het al onze medewerkers van OV-chipkaarten voorzag.
- Ook dit jaar is er geen bevredigende aantakking gekomen op de acute informatievoorziening van het GVB bij plotselinge stremmingen, zoals bij grotere ongevallen. Dit blijft een aandachtspunt.
- De informatievoorziening aan de medewerkers werd verbeterd: niet alleen op de briefingen, maar ook via de frequentere en meer beknopte digitale nieuwsbrieven kregen de medewerkers niet alleen informatie over het openbaar vervoer, maar ook over andere zaken als evenementen en congressen. Daarnaast werd er door begeleider Ard Messelink een standaard informatiemap ontwikkeld met de belangrijkste informatie over openbaar vervoer, hotels, bestemmingen en evenementen. Hiervoor werd onder andere gebruik gemaakt van lijsten van de ATCB die nauwkeurig werden bijgewerkt en aangevuld. In de loop van het jaar werd de map ververs. De medewerkers waren zeer positief over de gebruikswaarde van deze informatiemappen.
- In 2009 lukte het om ook aan de oostkant van het Stationsplein een grote stadplattegrond te krijgen. De aanduiding van vertrekkende trams blijft onduidelijk voor veel bezoekers.
- De verwijsborden voor voetgangers naar belangrijke bestemmingen in de binnenstad, zal mede op aandringen van Welcome in de winter van 2009/2010 geheel worden vernieuwd. Dit zal veel verwarring onder de bezoekers wegnemen.

- Ook verliep de maandelijkse betaling aan de medewerkers (vrijwilligers en projectleiding) voorspoediger dan vorig jaar en waren er dan ook weinig klachten over.
- Doordat er twee HBO-studenten waren aangetrokken werd het rooster voor de begeleiders minder kwetsbaar. In goed overleg werd het rooster opgesteld. Slechts incidenteel moest de projectleider zelf invallen.
- De aanbeveling om een vast werkoverleg tussen de begeleiders en de projectleider werd uitgevoerd, alsmede het advies om voorafgaand aan het project een heidag te organiseren met het projectteam.

Andere zaken die goed gingen

- Het aanstellen van een echte officemanager is een succes gebleken. Haar managementervaring en grondige ICT-kennis kwamen het project zeer ten goede en zullen ook in 2010 hun vruchten afwerpen.
- Vooral voor de MBO-studenten werden er diverse bezoeken aan musea en attracties georganiseerd. Niet zelden werd het gezelschap in een museum gastvrij ontvangen en volgde er een uitgebreide rondleiding. Ook volgden er extra wandeltochten onder leiding van Gildeleden. Andere medewerkers en begeleiders hebben regelmatig aan deze werkbezoeken meegedaan. De MBO-studenten zelf konden de bezoeken helaas niet altijd op waarde schatten, mogelijk omdat er geen actieve houding van hun werd verwacht. In de aanbevelingen voor 2010 staat daarom dat de werkbezoeken gekoppeld dienen te worden aan het beantwoorden van schriftelijke vragen en het maken van een kort verslag.

De overgebleven MBO-student en de HBO-studenten kregen vanuit het Welcome-project een Museumjaarkaart, waardoor de bezoeken makkelijker te regelen waren.

In [bijlage 1](#) zijn de musea en attracties te vinden waaraan een werkbezoek werd afgelegd.



Madame Tussauds

- Er waren dit jaar nog meer inzetten bij evenementen dan vorig jaar. Vooral na de zomer wisten organisaties het Welcome-project goed te vinden. Daarnaast werden onze medewerkers ook beter voorbereid op projecten waar geen bijzondere inzet nodig was, maar wel ter zake doende kennis, zoals de Marathon van Amsterdam. In [bijlage 2](#) is te lezen aan welke evenementen medewerking werd verleend.
- Nieuw en succesvol waren de twee inzetten voor aankomende cruiseschepen bij de Passenger terminal Amsterdam (PTA, [bijlage 2](#)). Welcome-medewerkers vormden een keten van de terminal via de Oostertoegang naar de oostzijde van het Stationsplein. Deze keten heeft goed gewerkt. Omdat ook de beide locaties op het stationsplein tijdens alle diensten bemanteld moeten blijven, kon er worden geconcludeerd dat er bij een toekomstige inzet een minimaal aantal medewerkers moet zijn om tevens de PTA te kunnen bedienen: bij één cruiseschip bij de PTA zijn voor een dienst minimaal negen medewerkers nodig en bij twee schepen minimaal tien medewerkers. Inzet voor de twee locaties op het Stationsplein zou op de gewone werktijden vanuit het Koffiehuis moeten plaatsvinden om reguliere bezoekers goed te blijven bedienen. De inzet werd door de passagiers, directeur PTA en de medewerkers zelf op prijs gesteld. Overleg over eventuele vervolginzet in 2010 is reeds gestart.

Zaken die nog beter moeten

- Werving, selectie en begeleiding MBO-studenten, zoals eerder weergegeven.
- Meer vrijwilligers weten te werven. Uiteindelijk streven is zeven dagen per week, 365 dagen per jaar. Ook buiten het seizoen zijn er veel bezoekers.
- Kantoorruimte was nog niet ideaal: vooral te weinig kast- en opbergruimte voor materialen, zoals kleding. Wenselijk zijn lockers voor de medewerkers, zodat ze kleren en waardevolle eigendommen achter kunnen laten. Hetzelfde geldt voor een goede kleedruimte. Tenslotte waren lange tijd de ICT-mogelijkheden beperkt. Er was geen printer in het kantoor en was er geen onbeperkte toegang tot het internet. Ook waren er lange tijd problemen met de telefoonverbinding en inspreekmogelijkheden.
- Een telefonische achterwacht voor toeristische informatie voor medewerkers van Welcome tijdens een dienst is nog niet tot stand gekomen.
- Alle vrijwilligers krijgen een straatnaamboekje.
- Het is wenselijk de medewerkers de gastvrijheidcursus van Welcome te laten volgen en zij zouden een Museumjaarkaart moeten krijgen (als ze die nog niet hebben).



Stationsplein

6. Verrichte onderzoeken

Stageonderzoek HBO-studenten

Hierbij wordt verwezen naar de aanbevelingen en conclusies in het stageonderzoek 'Het ideale Welcome Team & onderzoek 2009' (augustus 2009) van stagiair Michelle Broers van de Hogeschool TIO Amsterdam en de diverse uitwerkingen hiervan door stagiair Jordy van der Sluis van InHolland Diemen. Een en ander werd begeleid door de officemanager en biedt diverse aanbevelingen voor de uitvoering van het Welcome-project in 2010 en verder. Naast de aanbevelingen en conclusies, bevat het genoemde onderzoek ook een opzet voor een standaard draaiboek, een taakverdeling tussen opdrachtgever, projectleider, begeleiders en HBO-student, een functieomschrijvingen voor genoemde personen, aanbevelingen voor werving, selectie, personeelsbeleid, training, het opzetten van een nieuwe informatiemap, het houden van (de-)briefings, het voeren van een goede administratie en de benodigde faciliteiten.

Daarnaast zijn er twee andere onderzoeken verricht, één door de Cultuurfabriek in opdracht van de stichting Alliantie Welcome Amsterdam en één door stagiair Jordy van der Sluis. Dit laatste onderzoek betreft een enquête onder de huidige deelnemers.

Onderzoek Cultuurfabriek

Op straat werd bezoekers gevraagd naar hun positieve en negatieve ervaringen in Amsterdam. Ook werd gevraagd naar hun mening over de Welcome Teams en of ze nog tips hadden. Tenslotte konden ze een rapportcijfer geven voor de gastvrijheid van de stad.

Een gedeelte van de interviews werd afgenomen op het Stationsplein, wat als nadeel had dat veel van deze bezoekers zojuist waren gearriveerd en zich nog geen goed beeld van Amsterdam hadden kunnen vormen. Voordeel van deze locatie was wel dat de onderzoekers van de Cultuurfabriek de bezoekers konden interviewen meteen nadat ze waren geholpen door een medewerker van het Welcome Team.

Het cijfer voor de beleefde gastvrijheid bedroeg gemiddeld 8,2 als de bezoeker niet door een Welcome Team medewerker was geholpen en 8,6 wanneer dit wel het geval was. Gemiddeld komt dit uit op 8,4. Voor de overige uitkomsten wordt naar bijlage 3 verwezen.

Onderzoek medewerkers

In oktober kregen alle medewerkers van het team de gelegenheid hun op- en aanmerkingen op het project in 2009 schriftelijk vast te leggen. HBO-student Jordy van der Sluis was verantwoordelijk voor de opzet en uitvoering van het onderzoek.

De medewerkers verklaren het werk bij het Welcome Team 2009 als zeer leuk te hebben ervaren, vooral het contact met de toeristen. Men is tevreden over de begeleiding, maar er zou nog eenduidiger gecommuniceerd kunnen worden naar de medewerkers. De situatie met de ROC-studenten werd als stressvol en onprettig ervaren. Sommigen zouden de werktijden willen verkorten en iedereen hoopt dat er volgend jaar meer medewerkers meedoen.

Voor de volledige samenvatting van het onderzoek wordt verwezen naar bijlage 4.

7. Financiële paragraaf

Het project werd dit jaar begroot op ca. € 190.000, waarvan ca. de helft werd gedragen door de partners van de stichting Alliantie Welcome Amsterdam (en van enkele partners daarbuiten) en de helft door Amsterdam Topstad. Uit de afrekening blijkt dat het project binnen de begroting is gebleven. Meer geld dan voorzien werd uitgegeven aan HBO-stagiaires (vanwege deelname van een tweede stagiair) en de slotbijeenkomst (vanwege het fotoboek dat als afscheidscadeau aan alle medewerkers werd aangeboden).

Financiële meevallers waren er op het gebied van onkostenvergoedingen voor vrijwilligers (vanwege het kleinere aantal vrijwilligers dat mee deed), vergoeding voor de MBO-studenten (de meeste studenten konden hun stage niet afmaken) en aanschaf GSM-abonnementen (gekozen werd voor een goedkopere oplossing).



Stationsplein

8. Samenvatting

Van 2 april tot en met 31 oktober vond het project Welcome Team 2009 plaats. Dit was het tweede jaar dat het team het hele toeristenseizoen actief was, nadat er in oktober 2007 een pilot van een week werd gehouden. Vrijwilligers, GVB-ers en studenten stonden op de belangrijkste pleinen in de binnenstad om de bezoekers op een gastvrije wijze welkom te heten en de weg te wijzen. Nieuw waren het relatief grote aantal incidentele medewerkers, over het algemeen ambtenaren van de gemeente Amsterdam die één dagdeel kwamen meewerken om met deze vorm van dienstverlening kennis te maken en dat er werd gewerkt met HBO-stagiaires, die onder andere hielpen met de dagelijkse begeleiding. De stagiaires hebben ook een belangrijke rol gehad in het tot stand komen van een draaiboek voor het project in 2010.

Het project is voorspoedig verlopen en over het algemeen zoals besproken en vastgelegd. Er zijn in totaal 269.330 bezoekers geholpen. Per medewerker waren er gemiddeld 71 contacten per dienst en 20 contacten per uur. Per dagdeel stonden er gemiddeld twee á drie (2,7) koppels op straat. In de ochtend hadden de medewerkers gezamenlijk gemiddeld meer contacten dan in de middag. Behalve in de voorjaarsvakantie werd er gewerkt van donderdag tot en met zondag van 9.30 uur tot 13.00 uur en van 13.00 uur tot 16.30 uur. De (de-)briefings vonden plaats in het Noord-Zuid-Hollands Koffiehuis. De medewerkers stonden op 10 verschillende locaties in de binnenstad, waarbij het Stationsplein altijd was bemenst en het Spui en de Dam vaak tot regelmatig. Daarnaast werd er op enkele andere locaties gewerkt in het kader van aankomsten van cruiseschepen (PTA) en evenementen, zoals het 1001-Marktenfestival. Het seizoen werd geopend met een feestelijke aftrap in de Beurs van Berlage en afgesloten met een slotbijeenkomst in het Koffiehuis.

Punten die goed verliepen c.q. waren verbeterd ten opzichte van vorig jaar waren onder andere: tijdige opstart van het project in januari, kantoorruimte in het Koffiehuis, aanstelling officemanager met managementervaring en veel ICT-kennis, deelname GVB-medewerkers, HBO-stagiaires, ambtenaren gemeente Amsterdam, betere informatievoorziening voor medewerkers, mogelijkheid voor medewerkers een gedeelte van het jaar mee te doen, de Welcome-kleding, regelmatige werkbezoeken aan musea en attracties, medewerking aan evenementen en openingen en het houden van structureel werkoverleg met de projectleiding.

Zaken die nog verder moeten worden verbeterd zijn onder andere: het verkrijgen van voldoende vrijwilligers, werving, selectie en begeleiding MBO-studenten en kantoorfaciliteiten.

Het project werd dit jaar begroot op ca. € 190.000, waarvan ca. de helft werd gedragen door de partners van de stichting Alliantie Welcome Amsterdam (en van enkele partners daarbuiten) en de helft door Amsterdam Topstad. Uit de afrekening blijkt dat het project binnen de begroting is gebleven.

Het project werd geleid door projectleider Guido Frankfurter, de officemanager en begeleider Ard Messelink. Daarnaast konden we dit jaar voor het eerst gebruik maken van twee stagiaires van het HBO, Michelle Broers en Jordy van der Sluis.

BIJLAGE 1:

MUSEA EN ATTRACTIES WAAR WERKBEZOEKEN AAN PLAATSVONDEN

- Woonbootmuseum
- Ons' Lieve Heer op Solder
- Stop and Go, pont naar Noord en bezoek NDSM-terrein
- Heineken Discovery
- Amsterdams Historisch Museum
- Madame Tussauds
- Van Goghmuseum
- Tropenmuseum
- Openbare Bibliotheek Amsterdam
- Hermitage Amsterdam (opening)
- Schuttersgallerij, Begijnhof en Engelse Kerk
- Molen van Sloten
- Rijksmuseum
- Foto Museum Amsterdam FOAM
- Gay Tourist Information Center
- Canal Parade
- Rembrandttentoonstelling Beurs van Berlage
- Stadsarchief Amsterdam, De Bazel
- Museum Van Loon
- Joods Historisch Museum
- Allard Pierson Museum



Amsterdams Historisch Museum

BIJLAGE 2:

EVENEMENTEN WAARAAN MEDEWERKING WERD VERLEEND

- Onthulling beeldengroep Amphitrite, KNSM-eiland, 16 mei 2009
- Ontvangst van 1334 bezoekers van twee passagiersschepen bij PTA, 26 juli 2009
- Uitmarkt, 28 tot en met 30 augustus 2009
- Opening Elephant Parade, Museumplein, 4 september 2009
- Draaiorgelfestival, Dam, 12 september 2009
- Dam-tot-Damloop, 20 september 2009
- Ontvangst van 1830 bezoekers van twee passagiersschepen bij PTA, 17 sept. 2009
- Kick-off seizoen 2009/2010 van Welcome, Leidseplein, 5 oktober 2009
- Jubileum 25 jaar Gilde Amsterdam, Waterlooplein, Mozes en Aäronkerk, 9 okt. '09
- Opening Tiende Straatje, Hazenstraat, 10 oktober 2009
- 1001-Marktenfestival, Waterlooplein en Lindengracht, 17 oktober 2009
- Marathon van Amsterdam, Stationsplein, 18 oktober 2009
- 1001-Marktenfestival, Waterlooplein en Noordermarkt, 19 oktober 2009



Passenger Terminal Amsterdam (PTA)

BIJLAGE 3: UITKOMSTEN ENQUETE CULTUURFABRIEK

Gemiddelde gastvrijheidcijfer (met hulp Welcome Teams): **8,6**

Gemiddelde gastvrijheidcijfer (zonder hulp Welcome Teams): **8,2**

Gemiddelde van bovenstaande: **8,4**

Quotes Welcome Enquêtes:

Positieve reacties gastvrijheid:

"Vriendelijk personeel bij Van Gogh Museum en we konden meteen doorlopen met de museumkaart."

"Vrijwel iedereen spreekt Engels en is erg behulpzaam."

"Goede service van horeca en hotelpersoneel."

"Medewerker van fietsenverhuur op Amsterdam CS zeer vriendelijk."

"Medewerkers bij Carré bleven erg vriendelijk, ondanks dat zij telkens dezelfde vragen krijgt van toeristen."

"De tramchauffeur gaf zonder zuchten goed advies!"

"Perfecte service in de Bijenkorf, ze namen echt de tijd om ons te helpen."

Negatieve reacties gastvrijheid

"Betalen voor toiletgebruik."

"Kosten die in rekening worden gebracht voor service bij treinkaartverkoop NS."

"Onaardige conducteur in tram."

"Er was een buschauffeur die niet tegen ons praatte, maar alleen met zijn vinger wees toen wij de weg vroegen."

"Het personeel in ons hotel was zeer onbeleefd! Geen goede *customer service*."

"Dure taxirit, die ons door de hele stad reed. Dit hebben we aangegeven bij de Politie."

"Conducteur in de trein zeer onvriendelijk en niet behulpzaam."

"Overlast van drugdealers op Centraal Station."

"Veel rotzooi en viezigheid op straat."

Tips

"Meer toiletten en gratis."

"Meer *signing* en stadsplattegronden in de stad."

"Gratis uitdelen van plattegrond Amsterdam op zowel Schiphol als Amsterdam CS."

"Betere overzichtskaarten met informatie over trams, bussen en metro's."

"Informatie verschaffen, open zijn voor vragen en glimlachen."

"Op het station van Schiphol was het lastig een kaartje te kopen en de weg te vinden naar de trein."

"Meer Welcome Teams overal!"

Reacties op Welcome Teams

"Goed, maar onduidelijk wat Welcome vrijwilligers doen. Misschien is het handig een bord te plaatsen met: *"Free Information"*

"Heel fijn! Goed herkenbaar!"

"Heel goed, zou in Italië ook moeten."

"Very good and usefull, gave me a map."

"Goede service, niet duidelijk dat ze er voor de toeristen zijn."

BIJLAGE 4:

SAMENVATTING EVALUATIE MEDEWERKERS WELCOME TEAM 2009

Ervaring

Het werken bij Welcome word als zeer leuk ervaren. Wat ook belangrijk is voor velen is de gezellige sfeer binnen het team. Iedereen is enthousiast en goed met het werk bezig.

Voldoen aan verwachtingen

Het Welcome Team is bij niemand tegengevallen. Sommige mensen begonnen zonder verwachtingen en bij anderen werden de verwachtingen zelfs overtroffen. Vooral het leuke contact dat je hebt met de toeristen word zeer prettig ervaren. Wat wel jammer gevonden wordt is het afhaken van veel ROC- studenten. De situatie die ontstond werd als stressvol ervaren en bedreigde de continuïteit van het Welcome Team.

Werkomstandigheden

Dit word op zich prima bevonden. De locaties zijn leuk en de omringende ondernemers zijn positief. Wel worden de *shifts* soms te lang bevonden. Daarbij schiet de pauze er nog weleens bij in. Vooral bij slecht weer is het soms wel even afzien voor de medewerkers. Ook zou er wel wat meer aan de reiniging/ schoonmaak van de stad mogen gebeuren.

Begeleiding

Het overgrote deel heeft niks aan te merken op de begeleiding. Zij voelen zich prettig en welkom. Wel vinden sommige dat er beter onderscheid gemaakt moet worden tussen de studenten en de overige medewerkers; dit zijn goedwillende mensen die zelf kunnen inschatten of iets netjes staat of niet.

Wat mis je bij Welcome?

Er is vooral vraag naar meer collegae die meer diensten draaien. Ook trainingen worden nuttig bevonden en dit zou beter zijn voor de kwaliteit van het team. De begeleiding moet beter via één kanaal communiceren om zo verwarring te voorkomen.

Verbeterpunten/ adviezen

De ROC- studenten moeten beter begeleid worden in het begin. Door bijvoorbeeld het instellen van een proeftijd. Ook het feit dat de plattegrondjes niet zomaar mogen worden meegegeven levert de nodige weerstand op. Veel deelnemers zien hier graag een oplossing voor komen. Ook het gebrek aan opbergruimte voor persoonlijke bezittingen word genoemd.

Overige opmerkingen

Er word gehoopt op meer vrijwilligers volgend jaar en iedereen hoopt ons volgend jaar in 2010 weer te begroeten!

Eindoordeel

Het gemiddelde cijfer dat de deelnemers het Welcome-project gaven is een 8,4