



HET UITZENDBUREAU
VOOR VRIJWILLIGERS

Jaarverslag 2017



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Inleiding	2
1. Ons vrijwilligersuitzendbureau	5
2. Onze vrijwilligers	10
3. Onze klussen.....	14
4. Onze gebieden	16
5. Onze resultaten, projecten en activiteiten	19
6. Bijeenkomsten 2017	25
7. Wervingsactiviteiten 2017.....	28
8. Resultaattabel	35
Bijlage 1 Onze opdrachtgevers/hulpvragers:	37
Bijlage 2: Verslag kennismarkt Oost 2017	38



Feestelijke opening ViiA op de Beukenweg

Inleiding

Onze missie

Wij vinden dat iedereen talent en kracht heeft en dit kan inzetten voor zichzelf en een ander. Onze overtuiging is dat dit de basis is voor een sterke wijk en samenleving. ViiA verbindt daarom mensen met een hulpvraag aan mensen die zich willen inzetten. Wij doen dit op basis van hun talenten en kracht. Op deze manier stimuleren wij onderlinge hulp en ondersteuning en vrijwillige inzet in en voor wijken, buurten of buurtgenoten om de samenleving te versterken.

Vrijwilligerswerk

In 2017 hebben we, om ons begrotingstekort aan te vullen, een groot deel van onze reserves ingezet. Hierdoor was het mogelijk om 779 matches te maken en vrijwilligers te plaatsen ter ondersteuning van bewonersinitiatieven, individuele bewoners met een hulpvraag en organisaties in stadsdeel Oost. We hebben ruim 1500 kandidaten in ons bestand.

De nieuwe vrijwilliger

Er wordt de laatste jaren veel gezegd en geschreven over “de nieuwe vrijwilliger”. De nieuwe vrijwilliger zou zich enkel kortdurend willen inzetten en zich niet langdurig willen binden. Wij vragen ons af: bestaat die nieuwe vrijwilliger als groep eigenlijk wel? Onze ervaring is dat iedere vrijwilliger uniek is en dat voor iedere vrijwilliger geldt dat hun inzet succesvol is mits ze goed worden geïnformeerd, en waar nodig, begeleid, ondersteund en gewaardeerd. Wij spreken dan ook liever over de “moderne zelfstandige vrijwilliger” die weinig tijd heeft maar graag zijn of haar beperkte tijd beschikbaar wil stellen. De moderne vrijwilliger wil, net als iedere andere vrijwilliger, zijn of haar steentje bij kunnen dragen.

De toeleiding en begeleiding moet dan wel snel en efficiënt. De klus moet passen bij de persoon die hem oppakt en leuk, hip of interessant zijn. Onze wervingscampagnes en onze manier van werken zijn hierop gericht. Het resultaat is dat we veel zelfstandige vrijwilligers bereiken en vinden. Daarnaast zijn wij een professionele organisatie die zorg draagt voor de zo gewenste snelle en efficiënte doorgeleiding.

Maatwerk!

Wij zoeken dus geen vrijwilligers om problemen op te lossen of voor specifieke doelgroepen. **Wij vragen iedereen om vrijwilliger te worden omdat het leuk is en het je zoveel kan brengen!** We zoeken vervolgens een plek waar iemand kan schitteren. Op die manier zorgen we voor maatwerk! En het werkt. De meeste matches slagen in één keer en we lossen op die manier uiteindelijk een heleboel problemen op en bedienen alle doelgroepen. Dit maakt ons zo succesvol!

De Kennismarkt

De financiering van de Kennismarkt, het digitale opleidingsplatform voor vrijwilligers, heeft in 2017 erg lang op zich laten wachten. Pas in juli werd duidelijk dat de financiering werd toegekend. We hebben in het eerste deel van 2017 vanuit onze reguliere subsidie 4 uur per week gefinancierd omdat we niet wilden stoppen. Gelukkig is de financiering uiteindelijk gekomen en is het voor 2018 al toegezegd.

Gebiedsgericht werken

We hebben in 2017 op verschillende manieren gebiedsgericht gewerkt. We hebben op verschillende plekken spreekuren op locatie gehouden, we hebben een nieuwe, zichtbare locatie gekozen midden in de wijk en we hebben onze diverse samenwerkingsvormen verder uitgebreid. We plaatsten op verschillende plaatsen in Oost vacatureborden en hebben een mobiel vacaturebord dat we door het hele stadsdeel bewegen. Dit heeft een aantal interessante inzichten en vragen opgeleverd. De spreekuren op locatie blijken te beperkt bezocht en daardoor niet interessant voor vrijwilligers om te bemensen. Verder zien we dat de indeling in de gebieden die het stadsdeel maakt meestal niet overeenkomt met de gebieden die een bewoner, een hulpvrager of een vrijwilliger maakt. En welk

gebied tellen we dan, het gebied waar de vrijwilliger woont, het gebied waar de vrijwilliger aan de slag gaat of het gebied waar de hulpvrager woont. In praktijk verschilt dit vaak!

Toekomst

De vraag naar vrijwilligers blijft onverminderd toenemen. Gelukkig vinden en binden we nog steeds minstens zoveel nieuwe vrijwilligers. In Oost kunnen we zeker nog doorgroeien naar 1000 matches of zelfs meer als de financiering dat mogelijk maakt. In 2018 hebben we echter opnieuw een flink tekort in de begroting. Helaas kunnen we dat nu niet meer aanvullen vanuit onze reserves. In 2018 schuiven we ons wervingsbudget volledig naar de personele posten om op die manier ervoor te zorgen dat we maar met één in plaats van twee fte minder aan de slag kunnen in 2018. We hebben daardoor minder ruimte om matches te maken in 2018.

De vraag uit andere stadsdelen neemt echter ook onverminderd toe. Vooral stedelijke partijen waar we in Oost goed mee samenwerken vragen ons om ook vrijwilligers in de andere stadsdelen voor hen te werven.

We blijven voortdurend op zoek naar nieuwe middelen om onze dienstverlening uit te kunnen breiden. Zo hebben we met behulp van een fonds het ViiA Vita-team kunnen oprichten. Een zelfsturend team van vrijwilligers dat we kunnen inzetten bij hulpvragers die zelf niet meer in staat zijn prettige omstandigheden voor de vrijwilligers te creëren. Het fonds ondersteunde ons in 2017 en steunt ons ook in 2018 met financiering voor ViiA Vita.

Leeswijzer

Om dit inhoudelijk jaarverslag zo overzichtelijk mogelijk te maken, hebben we dit ingedeeld in zeven hoofdstukken. We beginnen met een korte beschrijving van ons uitzendbureau en de manier waarop we werken in hoofdstuk 1. In hoofdstuk 2 geven we een indruk van onze vrijwilligers. In hoofdstuk 3, 4, 5 en 6 presenteren we onze resultaten en activiteiten in 2017. Hoofdstuk 7 beschrijft onze wervingsactiviteiten en tenslotte geeft de resultaat tabel een overzicht van onze resultaten afgezet tegen de doelen die we hadden gesteld in 2017. De resultaten van de Kennismarkt in 2017 zijn als bijlage opgenomen. We hebben na ieder hoofdstuk een box opgenomen met interviews die gemaakt zijn door onze vrijwilliger Marije van Woerden voor het project "Humans of ViiA". Marije tekent maandelijks nieuwe verhalen op van vrijwilligers en vrijwilligerswerk. Met deze verhalen geven een mooi beeld van de diversiteit van ons vrijwilligerswerk. Twee van deze interviews zijn ook gebruikt in de "Amsterdam Bedankt Campagne". Het is echter slechts een kleine selectie uit het totale vrijwilligerswerk. We kunnen nog honderden verhalen te vertellen! Ook het verhaal van Marije hebben we natuurlijk opgenomen. Bij dit verslag horen twee bijlagen.





Vrijwilligster Marije van Woerden

Mijn motivatie me aan te melden bij ViiA was de behoefte om zinvol werk te doen. Zomaar wat leven zonder maatschappelijk betrokken te zijn voelde voor mij toch altijd een beetje leeg, en dit is de reden dat ik bij ViiA binnenstapte. Ik had nog geen idee wat ik precies wilde gaan doen.

Tijdens de intake kon ik duidelijk aangeven wat ik wel en niet wilde, en hetgeen waar ik toen geïnteresseerd in was, namelijk koken met vrouwen met een niet-Nederlandse afkomst had net een zomerstop. Judith van ViiA vertelde me toen over een project wat ViiA wilde opstarten: Een visueel verhaal vertellen over de vrijwilligers, om hen hiermee een beetje in de spotlight te zetten, en daarnaast ook wat 'reclame' te maken voor het vrijwilligerswerk.

Een rol die me precies paste ondervond ik. Want (foto) portretten van mensen maken doe ik graag, en ik ben vooral erg nieuwsgierig naar waar iemand vandaan komt en wat hem of haar beweegt. Dit vind ik leerzaam en inspirerend, en zet me ook vaak aan het denken.

Het schrijven ging me goed af en dit was voor mij nog een extra motivatie om een reeks portretten te gaan opbouwen die nu terug te lezen zijn op de website van ViiA.

Alle interviews en portretten in dit jaarverslag zijn door Marije gemaakt!

1. Ons vrijwilligersuitzendbureau

Om mensen zo lang mogelijk zelfredzaam te houden, is het belangrijk dat voorzieningen op het gebied van zorg, dienstverlening, wonen en welzijn op elkaar aansluiten. Het gaat hier om professionele en vrijwilligersvoorzieningen. Om dit te kunnen bereiken, is het belangrijk dat mensen zich verantwoordelijk voelen voor elkaar en dat er een “Civil society” ontstaat.

Dit betekent dat buurtgenoten elkaar als vanzelfsprekend helpen. We activeren bewoners en zorgen ervoor dat zij kunnen (blijven) participeren in de wijk. Daarbij betrekken we andere partijen zoals ondernemers, scholen, woningbouwcorporaties en zorg- en welzijnsorganisaties en netwerken.

Extra aandacht voor de zelfstandige vrijwilligers

De laatste jaren is er veel aandacht voor het activeren en laten participeren van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Hiervoor worden diverse projecten en activiteiten opgezet. Deze projecten, bestemd voor de participatiekandidaten, draaien voor een groot deel op de kracht van de zelfstandige vrijwilligers. Daarnaast is er door bezuinigingen in zorg en welzijn veel extra vraag naar zelfstandige vrijwilligers. Dit is de reden om extra aandacht te besteden aan het vinden en binden van zelfstandige vrijwilligers. Door onze speciale manier van werven zijn wij zeer goed in staat juist deze groep te vinden en in te zetten.

ViiA beheert een database met vrijwilligers en hun expertise. Ons werk is vergelijkbaar met het werk van een uitzendbureau, alleen zijn wij exclusief gericht op vrijwilligers.

Ons vrijwilligersuitzendbureau bemiddelt o.a. in vrijwilligerswerk op het gebied van maatschappelijke dienstverlening zoals vriendschappelijk huisbezoek, begeleid wonen, klussen, boodschappen, begeleidingsactiviteiten (zoals vervoer, dokters- en huisbezoek) en thuisadministratie. ViiA matcht hulpvragers en vrijwilligers. Wij hebben over deze diensten nauwe contacten met verschillende vrijwilligersorganisaties in Amsterdam. Samen met deze organisaties worden projecten opgezet, ondersteuning en deskundigheidsbevordering georganiseerd en de afstemming met professionele organisaties geregeld.

Ondersteunen van bewonersinitiatieven en bewonersorganisaties

Voor kleine (bewoners)organisaties en bewonersinitiatieven is het vaak heel erg moeilijk om vrijwilligers te vinden, denk daarbij aan Stichting de Bloem, de Buurtbuik en vele anderen. (zie ook bijlage 1) Wij vinden veel vrijwilligers die we bij hen kunnen inzetten. Deze organisaties en initiatieven zijn dan ook erg geholpen met onze aanpak en maken er dankbaar gebruik van.

Vrijwilligers kunnen zich aanmelden bij ViiA voor alle vormen van vrijwilligerswerk. Vrijwilligers die iets willen betekenen voor de wijk, mee willen werken aan een activiteit of niet precies weten wat ze willen, maar wel mee willen doen. Kunnen ze niet worden ingezet in Oost, dan worden ze doorverwezen naar (vrijwilligers)organisaties in andere delen van de stad of blijven ze in ons bestand tot er een passende hulpvraag binnenkomt. We gaan in bepaalde gevallen actief op zoek naar hulpvragen.

Maatwerk

Ons werkproces is gericht op het maximaliseren van het aantal succesvolle plaatsingen. We willen immers zoveel mogelijk vacatures invullen en zoveel mogelijk vrijwilligers aan een leuke, zinvolle klus helpen.

Vacatures

Een vacature maken we naar aanleiding van een vraag om vrijwilligershulp. We onderscheiden vier soorten vacatures op basis van het type hulpvrager:

1. Een organisatie of activiteit (denk aan zwemmen met kinderen van Omega, de Flexbieb, koken in een buurtrestaurant etc.);
2. Een bewoner met een langer durende ondersteuningshulpvraag (sociale contacten, wandelen, boodschappen, thuisadministratie, ontlasten van mantelzorgers);

3. Bewoners met een eenmalige hulpvraag (bijvoorbeeld: klussen in huis, samen naar het ziekenhuis);
4. Onze eigen organisatie, ter ondersteuning van onze werkzaamheden (bijvoorbeeld: bestuur, wervingsactiviteiten, vrijwilligerscoaches).

Per vacature kunnen vaak meerdere vrijwilligers geplaatst worden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan -
 Netwerk Pro coaches 16 mensen bemiddeld, Gered gereedschap 6 mensen bemiddeld,
 Cordaan vacature oma Lenie zkt kooktalent 6 mensen bemiddeld, Fortenland 11 mensen bemiddeld.

Vrijwilligers

Vrijwilligers zijn mensen die iets willen betekenen voor een ander. Zij melden zich aan door te reageren op een vacature op de website, onze stoepborden, bij de balie, via ons netwerk, buurtmarkt of via een open sollicitatie. Tijdens een intake beoordelen we of vrijwilligers over voldoende kwaliteiten beschikken om zelfstandig bij een hulpvrager aan de slag te gaan. Daarna onderscheiden we 4 typen bemiddeling:

1. De vrijwilliger wordt door ViiA naar een bewonersinitiatief of organisatie toe bemiddeld;
2. De vrijwilliger wordt door ViiA naar een individuele bewoner met een hulpvraag (vaak sociaal contact met kwetsbare bewoners) toe bemiddeld;
3. De vrijwilliger wordt een vaste vrijwilliger van Stichting ViiA waarbij hij naar verschillende individuele bewoners met een hulpvraag wordt bemiddeld op reguliere basis zoals bijvoorbeeld onze vrijwilligers van het ViiA Vita team.
4. De vrijwilliger voert werkzaamheden uit voor ViiA (bijv. onze coaches en onze bestuursleden).

Van vrijwilligers die naar kwetsbare buurtbewoners of gevoelige posities worden bemiddeld, vragen wij een "Verklaring Omtrent Gedrag" (VOG) bij het stadsdeel. Aan deze verklaring zijn kosten verbonden die wij aan de vrijwilligers vergoeden. In hoofdstuk 2 kunt u meer lezen over onze vrijwilligers.

Matchen

Onze coördinatoren koppelen vrijwilligers aan een vacature met behulp van ons wervings- en selectie systeem. Om uiteindelijk een succesvolle plaatsing te kunnen realiseren, zijn een aantal stappen nodig die worden uitgevoerd door onze coördinatoren. Dit proces, van werving tot plaatsing, noemen we matchen. Een uitgebreidere beschrijving van ons proces vindt u in bijlage 2.

NB: Natuurlijk is er naast dit proces, continue werving van vrijwilligers nodig.

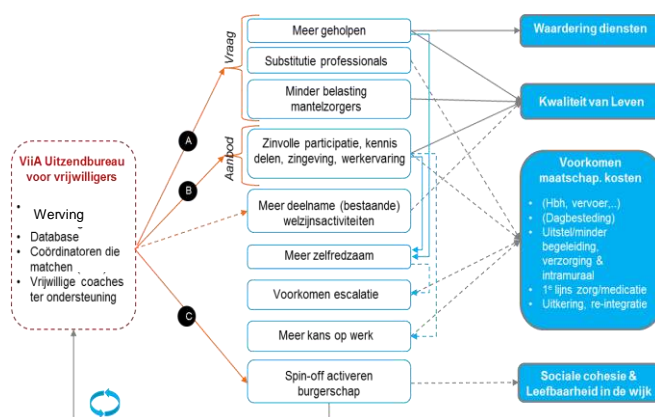
ViiA heeft een positieve businesscase!

In 2015 heeft de gemeente Amsterdam een maatschappelijke kosten-batenanalyse laten maken over het jaar 2014 van een aantal sociale initiatieven, waaronder ViiA. Het jaar 2014 was een lastig jaar voor ViiA. We hebben het Loket Zorg en Samenleven teruggegeven aan de gemeente en we zijn gestart in Post Oost. Gelukkig bleek onze businesscase toen al positief! Twee jaar en vele ontwikkelingen verder waren we in 2017 nieuwsgierig naar de ontwikkeling van onze businesscase in 2015 en 2016. We hadden het gevoel dat hij veel positiever zou zijn. Om een goede vergelijking te kunnen maken hebben we exact dezelfde Kosten-Batenanalyse herhaald. Zoals verwacht, is hij inderdaad in 2015 en 2016 nog positiever dan in 2014. In onderstaande afbeelding zijn de effecten van ons werk in kaart gebracht.



2. Effecten van ViiA

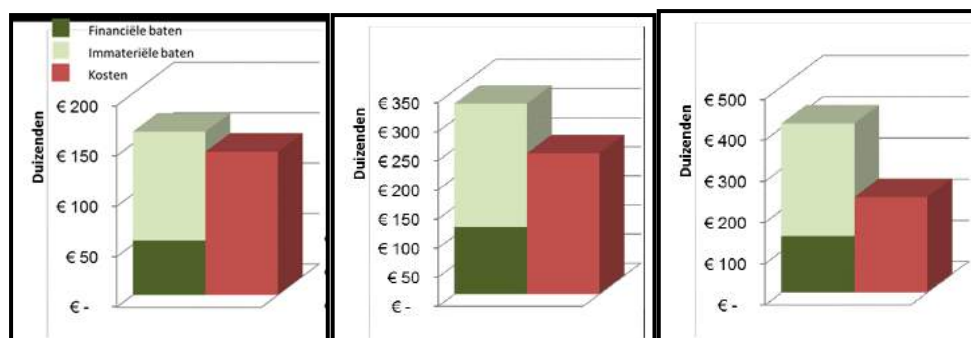
Effectenoverzicht



1

Bron: LPBL

Dit betekent dat de kosten die we maken opwegen tegen de resultaten die we als organisatie boeken. In 2015 was de maatschappelijke K-B verhouding 1,4 en in 2016 zelfs 1,8. Dit betekent dat we voor iedere euro die we investeren respectievelijk 1,4 en 1,8 euro besparen op andere maatschappelijke kosten zoals in bovenstaande afbeelding zichtbaar is gemaakt. In de onderstaande afbeeldingen zijn de kosten tegenover de baten gezet.



MKBA ViiA 2014 (bron: LPBL)

MKBA ViiA 2015 en 2016 (bron: LPBL)

Ons team

Aan het begin van 2017 hebben we helaas afscheid genomen van twee collega's. Onze financiële positie was te onduidelijk om deze collega's te kunnen houden. Omdat we besloten hebben ons begrotingstekort in 2017 aan te vullen vanuit de reserves, hebben we twee tijdelijke medewerkers aan kunnen stellen.

Voor het vrijwilligerswerk hebben wij in 2017 drie coördinatoren (2,4 fte) in dienst en een projectleider voor het ViiA VitA team. In juli werd ook de financiering voor de kennismarkt toegezegd, in verband met de zomervakantie kon er helaas pas in oktober een nieuwe medewerker starten. Het eerste deel van het jaar hadden we daarom maar vier uur ingezet vanaf oktober hebben we 12 uur extra in kunnen zetten om het gemiddelde aantal uren van 8 uur per week te halen.

Ook dit jaar hebben we weer gebruik gemaakt van vrijwilligers en stagiaires. In 2018 hebben we helaas opnieuw een begrotingstekort en daarom opnieuw een collega minder.



Ons team v.l.n.r. Melissa, Judith, Arianne, Isabel, Samira en Nynke.

Onze coördinatoren werven, selecteren, bemiddelen en voeren de intakegesprekken met zowel de hulpvragers als de vrijwilligers. Zij zorgen voor de administratieve afhandeling, de VOG, opname in de database en zij onderhouden contacten met andere organisaties. Periodiek wordt met iedere actieve vrijwilliger een voortgangsgesprek gevoerd. Een groot deel van de voortgangsgesprekken wordt nu door onze vrijwilligerscoaches (ook vrijwilligers) gevoerd. Indien nodig voeren we een exitgesprek. Niet-actieve vrijwilligers worden door de coördinatoren op de hoogte gehouden van nieuwe vacatures door middel van onze vacaturenieuwsbrief of worden gericht benaderd voor een vacature die past bij hun profiel.

De coördinatoren initiëren nieuwe projecten, zoals ViiA Vita, de Kennismarkt Oost en het coachproject (vaak in samenwerking met andere partijen). Daarnaast begeleiden zij onze vrijwilligerscoaches.

Ons bestuur

Ons bestuur bestaat uit buurtgenoten die vanuit hun achtergrond en expertise, ViiA bestuurlijk ondersteunen. We hebben een voorzitter, een penningmeester, een secretaris en twee algemeen bestuursleden die zich allemaal vrijwillig inzetten. Begin 2018 namen onze penningmeester en onze voorzitter afscheid. We hebben inmiddels weer een nieuw voltallig bestuur.



Alle nieuwe vrijwilligers krijgen deze mooie tas



Vrijwilliger Jan Jacob Beelaerts van Blokland



Jan Jacob woont al 15 jaar op IJburg, en behoort tot de eerste groep bewoners die het centrum van Amsterdam verruilde voor het eiland in het IJmeer. Hij heeft kinderen van de burens zien opgroeien van peuters naar pubers, en omdat hij meerdere keren per dag Theo, zijn Jack Russel, uitlaat kent hij de buurt, en kent de buurt hem. Lachend noemt hij IJburg: 'eigenlijk een klein beetje een dorp.'

(Contact met) de buurt vindt hij belangrijk. 'We zijn als aardbewoners hier op aarde gezet met de bedoeling de aarde en onze omgeving ook een beetje te verzorgen.' En dit neemt hij serieus. Voordat hij bij ViiA aan de slag ging werkte hij al als vrijwilliger voor Het Rode Kruis. Hier werd hij gekoppeld aan een mevrouw die heel eenzaam was. Hij nam haar één keer per week mee in haar rolstoel de stad in, iets wat ze al jaren niet meer had gedaan. De uitjes die Jan Jacob met haar maakte waren de hoogtepunten van haar week. Maar deze mevrouw had zo veel pijn dat ze op een gegeven moment voor euthanasie gekozen heeft. Hierna was er iemand anders die hij ook één keer per week bezocht, en toen zij verhuisde naar een ander stadsdeel heeft hij zijn werk bij het Rode Kruis even stopgezet. Hij had inmiddels ook weer een baan en het mentaal zware gedeelte van dit werk liet hem niet onberoerd.

Maar tegelijkertijd had Jan Jacob zich al aangemeld bij ViiA. Hij wilde namelijk ook graag vrijwilligerswerk doen waarbij hij bezig was met zijn omgeving in letterlijke zin. Bij Fortenland zochten ze natuurverzorgers voor het onderhoud van de Hollandse Waterlinie en dit sprak hem direct aan. Hij stapte binnen bij ViiA en kwam zo terecht in een enthousiaste groep vrijwilligers die elke woensdag op verschillende plekken van de linie het onderhoud doet.

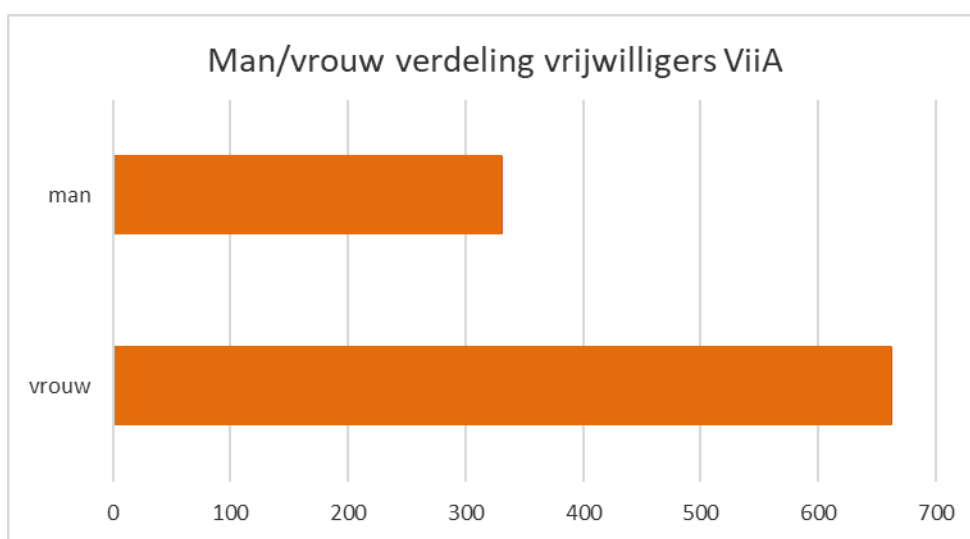
Jan Jacob vindt het heerlijk om een hele dag fysiek werk te doen. 'We spreken 's morgens af op de plek waar we die dag aan het werk gaan, zo kom je terecht op allerlei verschillende forten, grofweg ergens tussen Naarden en Uithoorn. We beginnen met een koffie, en hebben vaak nog een borreltje achteraf. Er wordt altijd een foto gemaakt van hoe het ervoor was, en van hoe we het uiteindelijk opleveren. Dan zie je gewoon het verschil. Er wordt hard gewerkt, met een team waarin iedereen zich volledig inzet. We hebben allemaal zoiets van: we gaan deze klus klaren. Ik ga altijd weg met voldoening, om dan 's avonds lekker moe op de bank neer te ploffen!'

Op het moment heeft hij een baan, dus is het vrijwilligerswerk wat minder. Maar zodra hij weer meer tijd heeft zal hij direct zijn bezigheden als vrijwilliger weer oppakken. Eigenlijk vindt hij dat maatschappelijk werk voor iedereen verplicht zou moeten zijn. 'Laat iedereen maar iets doen voor ons allen, laat je zelf maar eens in een situatie zetten waar je niet zelf voor hebt gekozen.' Hij is van mening dat we veel meer terug kunnen doen voor de maatschappij als individu.

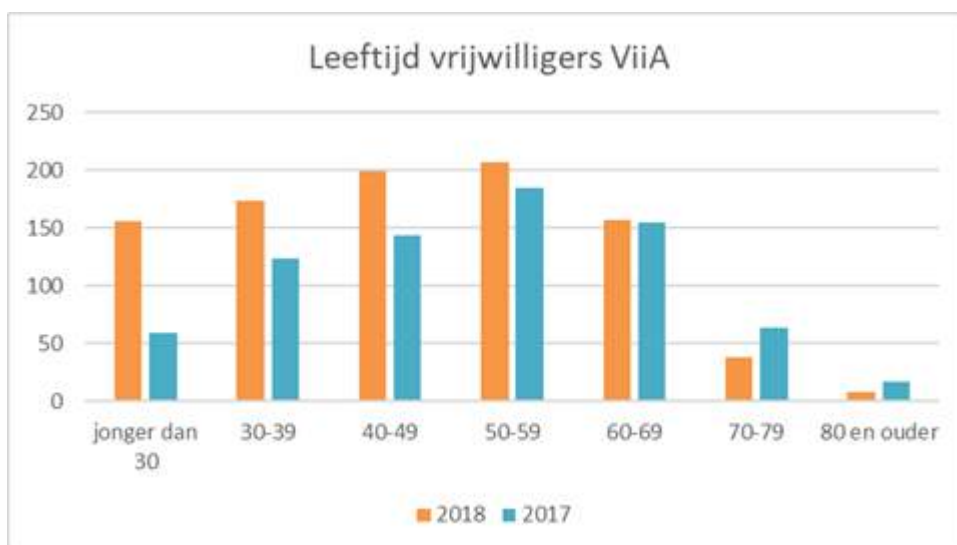
'Je gaat een verbintenis aan, een nieuwe relatie, die niet vanzelf gaat. Als je ergens gaat wonen dan ontmoet je je burens, maak je vrienden, en via via kom je meestal gelijkgezinden tegen. Maar als je vrijwilligerswerk doet zet je jezelf in een situatie waarin je geconfronteerd wordt met iemand die vaak anders dan jou is en dat is heel leuk.' Voor Jan Jacob is dit uitdagend op allerlei vlakken. 'Ik vind het het mooiste om iemand te zien op te fleuren in een situatie die voor jij en ik heel dagelijks, normaal is. Dat je door aanwezig te zijn, gewoon een spelletje te spelen of een gesprek hebt, even een verschil kan maken in iemand zijn leven. We hebben een verantwoordelijkheid naar elkaar toe. Onze maatschappij draait eigenlijk alleen maar om geld, maar geld maakt niet gelukkig. En daarom doe ik vrijwilligerswerk!'

2. Onze vrijwilligers

Volgens het CBS zet meer dan 50% van de Nederlanders zich minimaal één keer per jaar vrijwillig in, dus: zoveel mensen, zoveel vrijwilligers. We willen onze vrijwilligers dan ook niet in hokjes indelen of typeren. We hebben een hele diverse groep vrijwilligers, actief op een heel divers gebied in het maatschappelijke veld en in de informele zorg. We hebben zorgvrijwilligers, vrijwilligers die graag organiseren, met kinderen werken, mensen helpen met hun administratie enzovoort. Onze vrijwilligers zijn actief op diverse gebieden zoals, (thuis)administratief, bestuur, eenmalige activiteiten, klusjes, sociaal contact, sport, werken met kinderen, trainer, coach, lesgeven, maatjes, samen wandelen enzovoort (zie ook de diagram op pagina 13). In de onderstaande grafieken geven we een globaal beeld van onze vrijwilligers. De cijfers zijn afkomstig uit ons registratiesysteem en zijn van begin 2017 (betreft de vrijwilligers tot en met 2016) en begin 2018 (betreft de vrijwilligers tot en met 2017).



Slechts een derde van onze vrijwilligers is man. Ten opzichte van vorig jaar is het aantal mannen ten opzichte van het aantal vrouwen heel licht toegenomen. In de landelijke cijfers (bron: Wat ons verbindt en verdeelt, CBS) zien we dat mannen en vrouwen evenveel vrijwilligerswerk doen. Vrouwen zijn echter veel vaker actief in klussen gericht op verzorging en op scholen. Mannen kiezen vaker voor een sportclub of een politieke partij. Gezien het soort vrijwilligerswerk waarin wij actief zijn, informele zorg en het maatschappelijk veld, passen onze cijfers in het landelijke beeld.

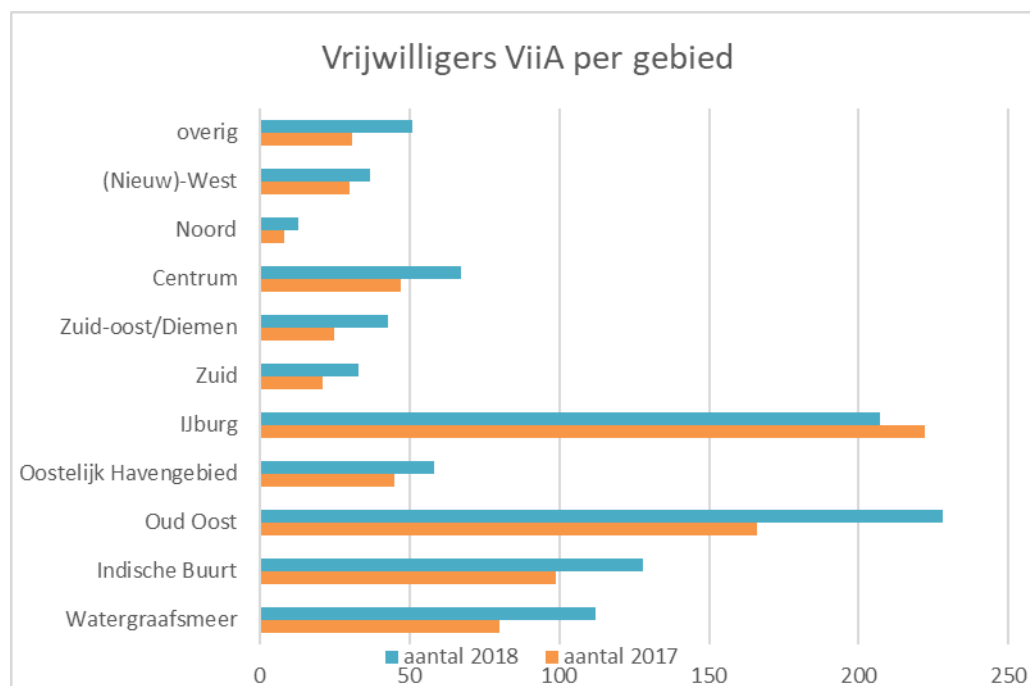


We zien ten opzichte van 2016 een flinke groei onder het aantal jongeren dat zich heeft aangemeld. Onder ouderen zien we een kleine afname maar over de hele linie zien we vooral groei en zien we de piramide vlakker worden. In 2016 kwam de leeftijdsopbouw van onze vrijwilligers keurig overeen met de Amsterdamse leeftijdsopbouw (bron O&S). In 2017 hebben we relatief gezien dus veel meer jongeren.



Vrijwilligsters Eline en Joan in de koffiecorner in Post Oost

We hebben nog een paar 80-plussers actief waaronder een 80-jarige vrijwilligster die taallessen geeft bij Stichting de Bloem, een dame van 84 die voorleest en een 80-jarige vrijwilliger in de flexbieb.



We zien in alle gebieden een flinke groei ten opzichte van 2016. IJburg laat een hele lichte daling zien. Alleen op IJburg is sprake van een hele kleine afname. Ook het aantal vrijwilligers uit andere stadsdelen, die zich aangesproken voelen door de werkwijze en de uitstraling van ViiA en zich in Oost willen inzetten neemt toe (nu al meer dan 190). De vrijwilligers van buiten Amsterdam zijn grotendeels studenten die zich in Amsterdam Oost inzetten voor ViiA Vita.

Caia Oliveira



Caia Oliveira werkt al bijna 10 jaar voor ViiA. Haar oorspronkelijke motivatie om vrijwilligerswerk te gaan doen was het leren kennen van de buurt en haar bewoners.

Zo'n 11 jaar geleden verhuisde zij naar IJburg, als onderdeel van de 'tweede lichte' mensen die hier zijn intrek nam. Er waren nog niet zoveel bewoners als nu, en IJburg had een hoog dorpsgevoel volgens Caia. "Ik had elke woensdag vrij van mijn werk en wilde iets gaan doen voor de buurt en ook de mensen leren kennen. In een buurtkrantje las ik een advertentie waarin gevraagd werd naar iemand die hulphonden wilde uitlaten, en zo kwam ik bij ViiA terecht."

Zelf houdt ze erg van honden, maar ze heeft er geen thuis. Dit was een reden voor haar wekelijks een hulphond van iemand uit de buurt uit te laten, de hond had even 'vrij', en Caia kon op deze manier genieten van het wandelen met een hond.

De hond en zijn baas verhuisden en Caia vond een ander adres met een hulp hond, waar ze nog bijna drie jaar over de vloer kwam.

Nadat haar werk als uitlater was gestopt kwam ze terecht op de lijst bij ViiA als vrijwilligerswerkzoekende.

Totdat ze werd opgebeld door Samira, die haar vroeg of ze het sportmaatje wilde worden van een psychiatrisch patiënte. Er volgde een proefperiode waarin beiden konden kijken wat ze ervan, en van elkaar vonden. Het klikte direct.

"Maar het sporten heeft niet zo lang geduurd", zegt ze lachend.

Caia begon met het helpen met boodschappen doen, ging af en toe wandelen, of thee met haar drinken. En zo is ook een vriendschap tussen hen ontstaan.

Nu zien ze elkaar zo'n 1x in de week.

Maar het is niet altijd makkelijk. Ze begeleidt een dame van in de 30 die psychiatrisch patiënt is en af en toe te kampen heeft met angsten en psychoses. In het begin van hun contact werd Caia een keer door haar opgebeld en zei ze dat ze een psychose voelde aankomen. Caia werd hierdoor overvallen omdat ze hier geen ervaring mee had en niet wist wat te doen in zo'n situatie.

Na dit voorval heeft ze geleerd dat ze ook haar grenzen mag stellen in haar functie als buddy. En dat ze 'nee' mag zeggen wanneer ze in zo'n geval wordt opgebeld. Wat Caia heel moeilijk vond, en daarom ook goed geholpen was met de begeleiding van ViiA hierin.

ViiA bood haar, naast een luisterend oor, een 2-daagse training aan waarin je leert nee te zeggen en je grenzen te bewaken. Hier is Caia nog steeds heel blij mee & dankbaar voor. Nu is het veel makkelijker om nee te zeggen wanneer er haar dingen gevraagd worden waar ze als buddy niet de mogelijkheid toe heeft, of er zich niet goed bij voelt.

Caia kwam 27 jaar geleden naar Nederland toe en woont nu dus 11 jaar in IJburg.

Ze komt oorspronkelijk uit Porto Alegre, Brazilië. Daar deed ze een opleiding tot dierenarts en had ze vooral interesse in melkrunderen. "Ik was geïnteresseerd in het klinisch onderzoeken van productiedieren, en ik vind hun karakter leuk, ze zijn rustig, een beetje net als ik."

Bij een uitwisselingsproject kwam ze terecht in het land van haar eerste keuze: Nederland.

In de Rotterdamse dierentuin Blijdorp. In plaats van melkrunderen bestudeerde de gedurende drie maanden het gedrag van olifanten en liep ze mee met de dierentuindokter, die elke dag zijn rondje langs zijn patiënten in het dierenpark deed.

Na haar stage van drie maanden reisde ze rond in Europa en keerde ze weer terug, om als vrijwilliger te werken in de zeehondencreche van Pieterburen.

Hier leerde ze de vader van haar dochter kennen, en zo vestigde ze zich uiteindelijk permanent in Nederland.

Op mijn vraag of ze vrijwilligerswerk zal blijven doen antwoordt ze positief, niet alleen om mensen te leren kennen, maar ook echt iets voor de medemens te kunnen betekenen. Hier voegt ze nog aan toe dat ze nog wel eens graag met bejaarden zou willen werken. "In mijn familie waren veel oudere mensen, ik ben er als het ware mee opgegroeid, dus kan ze goed aanvoelen. Bejaarden passen eigenlijk heel goed bij mij."

3. Onze klussen

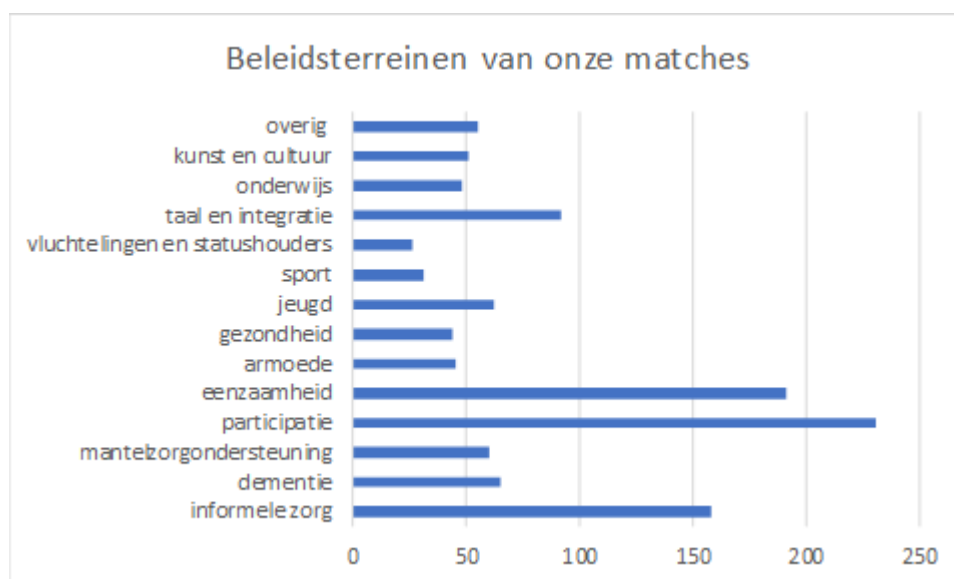
Zoals al eerder aangegeven zijn onze vrijwilligers actief op allerlei gebieden, allemaal met een sociaal maatschappelijke grondslag of informele zorg. Bijvoorbeeld, onze sportmaatjes sporten met mensen met een beperking en zijn bijvoorbeeld zwemmaatje van een kind van de dagbehandeling van Omega. Onze vrijwilligers helpen bij buurtpunten, buurtkamers, bewonersinitiatieven, maar ook bij individuele hulpvragers die moeite hebben met hun administratie, buurtgenoten die alleen of eenzaam zijn en behoefte hebben aan contact, een praatje of een uitje, mantelzorgers die even wat extra ondersteuning nodig of even de deur uit willen, enzovoort.

De volgende diagram geeft de verdeling aan van het type vrijwilligerswerk waarin onze vrijwilligers actief zijn.



In de loop van 2017 zien we het aantal vrijwilligers dat graag iets wil doen voor vluchtelingen toenemen. Vanaf 2018 hebben we daarvoor een aparte categorie. De matches die we maken voor ViiA VitA zijn niet meegenomen in dit overzicht.

In het volgende diagram zien we hoe deze activiteiten vertaald kunnen worden naar de verschillende gemeentelijke beleidsterreinen waarop vrijwilligers actief zijn.



4. Onze gebieden

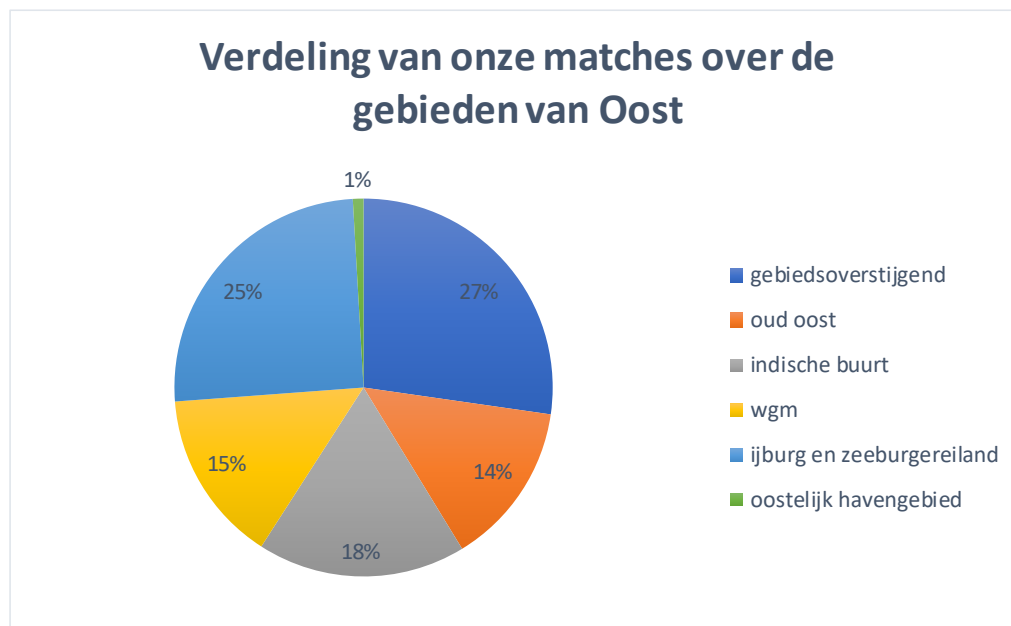
ViiA is actief in heel Oost. ViiA werkt binnen Oost gebiedsgericht. Oost is onder te verdelen in vijf verschillende wijken met elk een eigen karakter. ViiA is dan ook goed op de hoogte van wat er in de verschillende wijken speelt en waar er per wijk behoefte aan is. Hierdoor kunnen wij niet alleen gebiedsgericht maar ook vraaggericht effectief te werk gaan.

Voor de gebiedsanalyse hebben we gebruik gemaakt van de gebiedsmonitor van Amsterdam Oost en onze eigen ervaring in de wijken. Daarnaast hebben we op basis van de “Plannen Sociale Basisvoorzieningen 2018-2019” per gebied een overzicht gemaakt van de opgave per gebied en welke rol ViiA daar in speelt. Dit overzicht hebben we bij onze subsidieaanvraag 2018 gevoegd. Dit overzicht hebben we per gebied opgenomen in de paragraaf over het gebied. Per gebied hebben we ook de percentages opgenomen van het aantal vrijwilligers dat in die wijk woont. Dat wil niet zeggen dat zij zich ook in die wijk inzetten. Veel vrijwilligers zijn juist in een andere wijk actief.

We hebben ook gekeken naar onze opdrachtgevers. Onze opdrachtgevers werken voor het overgrote deel gebiedsoverstijgend (ca. 80%) en hebben activiteiten in verschillende gebieden.

Onze individuele hulpvragers wonen redelijk evenredig in de verschillende gebieden met uitzondering van IJburg waar relatief meer individuele hulpvragers wonen.

Onze matches zijn als volgt verdeeld over de gebieden.



Gebiedsoverstijgend betekent in deze diagram dat de activiteit van de match zich afspeelt in meerdere of zelfs alle gebieden. Het is belangrijk om op te merken dat we ook nog meer dan 190 vrijwilligers hebben die niet in Oost wonen maar zich wel in en voor Oost inzetten.

Zoals in de inleiding al is genoemd zien we dat, ondanks de verschillen in de wijken, het type vragen en het aanbod in de gebieden niet zoveel van elkaar verschilt. Het verschil uit zich

meer in de aantallen waarin de vragen voorkomen in de gebieden. Door naast gebiedsgericht ook vraaggericht te werken, kunnen we extra goed inspelen op de diverse vragen. Onze medewerkers en vrijwilligers zijn op allerlei bijeenkomsten, overleggen, markten en andere evenementen aanwezig in de vijf gebieden. Verder werken we samen met vele bewoners, bewonersorganisaties, maatschappelijke organisaties en zorg- en welzijnsorganisaties in de gebieden, maar ook binnen de verschillende wijken in de gebieden. Voorbeelden zijn: het Brinkhuis, het Buurtatelier, zie ook bijlage 1.

Wij vinden het belangrijk om, daar waar nodig ook gebiedsoverstijgend te werken. Vrijwilligers willen hun cliënt niet altijd in de supermarkt in de eigen wijk tegenkomen en doen daarom liever een klus in een andere wijk. Daarnaast vinden wij de kwaliteit van de match, d.w.z. de klik tussen de hulpvrager en de vrijwilliger het allerbelangrijkst. In de eerste plaats omdat we willen dat onze hulpvragers en vrijwilligers tevreden zijn en in de tweede plaats omdat dit de match duurzaam maakt, zo is onze ervaring. Matchen is immers maatwerk dat zich niet altijd iets aantrekt van beleidsmatige of geografische grenzen. Alleen werken binnen de grenzen van de gebieden zou de mogelijkheden om de juiste vrijwilliger bij de juiste hulpvrager in te zetten, onnodig inperken.

Vrijwilliger Ingrid de Quillettes (53)



Overdag is grandcafé Genieten een fijn café voor mensen uit de buurt, winkelpubliek uit de Oostpoort waar ze koffie drinken en lunchen.

Maar elke dinsdagavond wordt het omgetoverd tot Resto van Harte.

Een plek waar je kunt eten voor een klein bedrag, met veel verschillende mensen de tafel deelt en waar er ook vaak livemuziek aanwezig is.

Sinds afgelopen mei staat vrijwilliger Ingrid de Quillettes hier in de keuken. Ik ontmoet haar op een dinsdag in café Genieten. Elke dinsdagmiddag begint ze samen met het keukenteam om 14.00 uur in de keuken met de voorbereidingen. Vanaf 17.30u kunnen mensen binnenlopen en om 18.00 uur wordt het diner geserveerd.

Dan helpen de keukenmedewerkers ook weer in de bediening.

Wat is de doelgroep van dit restaurant? Ingrid antwoordt dat het publiek heel divers is. 'Het is voor eenzame mensen, mensen met een krap budget, mensen uit de buurt die meer sociale contacten op willen doen. Ik zie jonge gezinnen en groepjes vriendinnen.'

Er staan dan grote tafels ingedekt dus je weet niet van te voren bij wie je aan tafel komt. 'Hierdoor ontstaan contacten, mensen gaan elkaar opzoeken en kijken er naar uit om elkaar te zien.'

Eters kunnen online, telefonisch of aan de bar van te voren reserveren. Dit wordt doorgegeven aan de chef-kok die vervolgens boodschappen gaat doen.

Ingrid heeft altijd in de marketing gewerkt, dit was veel regelen, veel organiseren. Door de recessie kwam ze in de WW terecht en is toen vrijwilligerswerk gaan doen bij Cordaan, op een palliatieve afdeling. Ze bleef het doen toen ze weer een baan kreeg, maar zodra deze fulltime werd stopte ze met het vrijwilligerswerk. Door de tijdelijke contracten die voortvloeiden uit de verslechterde economie, had ze af en aan werk en toen ze weer in de WW terecht kwam ging ze direct op zoek naar nieuw vrijwilligerswerk.

Ze kwam bij ViiA terecht en ging zo van Zorgherberg, naar Dynamo en via deze weg naar Resto van Harte.

'Ik hield altijd al veel van koken, en van bakken. Onlangs ben ik ook een koksopleiding gaan doen, ik wil hier op een gegeven moment ook mijn geld mee gaan verdienen. Door dit vrijwilligerswerk kan ik het leuke met het nuttige combineren. Ik doe hier heel veel ervaring mee op en dat is belangrijk voor mij.'

Naast Resto van Harte werkt ze (ook als vrijwilliger) bij restaurant Jeruzalem. Tevens een buurtrestaurant, maar met een iets ander concept. Hier is ze begonnen als keuken-assistent, en sinds augustus stuurt ze het restaurant aan als chef-kok.

'Dit is buiten mijn comfortzone, wat ik spannend vind. Maar gelukkig reageerde iedereen enthousiast op mijn ideeën en maaltijden. Het is een hele verantwoordelijkheid en die maaltijden moeten op tijd klaar zijn en lukken, anders hebben de mensen niet te eten! Bij Jeruzalem krijg ik de vrije hand. Er is een budget waarvoor ik inkopen ga doen en vervolgens voor ongeveer 36 mensen een 2 gangen maaltijd op tafel moet zetten. Dit is heel leerzaam en ik krijg er zelfvertrouwen van.'

Behalve dat het leerzaam is en Ingrid zich kan ontwikkelen als kok brengt het werken in buurtrestaurants ook een heel fijne sociale ervaring met zich mee.

'Ik kom elke week dezelfde mensen tegen die dan oprecht blij zijn en je op een gegeven moment ook vaak een welgemeende knuffel geven. Ik voel me dan bijna bijzonder, want wie ben ik nou? Maar ik word er zo verschrikkelijk blij van en het geeft me onwijs veel energie.'

5. Onze resultaten, projecten en activiteiten

	2014	2015	2016	2017	Doelen 2017
Nieuwe vacatures	183	225	180	240	-
Succesvolle nieuwe plaatsingen	245	360	343	422	-
Totaal succesvolle plaatsingen per jaar*	321	499	655	779	500-700
Ingeschreven nieuwe vrijwilligers	203	300	322	388	250-300
Aantal kandidaten in bestand	442	650	737	970	-

*Nieuwe en lopende plaatsingen

We hebben onze doelen ruim gehaald. Het aantal plaatsingen is opnieuw hoger dan verwacht. Dit was mogelijk omdat we in 2017 ons gat in de begroting hebben kunnen aanvullen met onze reserves. De verwachting is dat het aantal matches door de teruglopende financiering in 2018 zal stagneren of zelfs zal afnemen.

Een goede intake met zowel de hulpvrager als de vrijwilliger blijkt van groot belang voor de kwaliteit en duur van de match. Met ons kleine team, geholpen door onze vrijwilligerscoaches, werken we heel hard om, in alle hectiek, zoveel mogelijk tijd en aandacht aan onze vrijwilligers en hulpvragers te besteden.

Deze cijfers zijn inclusief de 59 matches voor het ViiA Vita team, met externe financiering.

Samenwerking Post Oost

Hoewel we halverwege oktober 2017 Post Oost hebben verlaten vanwege de hoge huurprijs is de samenwerking nog steeds prima. Wij richten ons vooral op de zelfstandige vrijwilliger en Post Oost kan net wat meer begeleiding bieden aan een vrijwilliger die dat nodig heeft. We verwijzen vrijwilligers onderling naar elkaar en hebben op uitvoerend en sturend niveau samenwerkingsafspraken.



De Kennismarkt, bundelen opleidingsaanbod vrijwilligers

Het stadsdeel heeft ViiA gevraagd het voortouw te nemen om voor Post Oost een eigen Kennismarkt te ontwikkelen. De bedoeling is om het aanbod voor deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers in Oost af te stemmen, zichtbaar en vindbaar te maken. In april 2016 zijn we gestart met dit project. We hebben gebruik gemaakt van de kennismarkt zoals die al was ontwikkeld door de VA. Het resultaat is de Kennismarkt Oost, <http://oost.kennismarkt.amsterdam/nl> De kennismarkt is een website waarop alle opleidingen (veelal gratis) voor vrijwilligers worden verzameld en waar vrijwilligers zich online kunnen inschrijven. In 2017 hebben we dit project succesvol voortgezet. Voor de resultaten over de kennismarkt verwijzen wij u naar de aparte verantwoording Kennismarkt 2017 in bijlage 2.

Buurtkamer Ed Pelsterpark

ViiA heeft, in nauwe samenwerking met de participatiemedewerker van Dynamo, bijgedragen aan de programmering in de buurtkamer. Ook de buurtkamer kan alleen bestaan door de inzet van heel veel van onze vrijwilligers en actieve bewoners.

Vrijwilligerscoaches

Een vrijwilligerscoach is een vrijwilliger die andere vrijwilligers helpt bij coach- of begeleidingsvragen rondom hun vrijwilligerswerk. Zij zijn een grote steun voor onze vrijwilligers en onze coördinatoren. In 2017 waren er drie coaches actief.



Binden, belonen en waarderen

Om al onze vrijwilligers te waarderen en te bedanken voor hun inzet, organiseren we één keer per jaar een uitje voor onze vrijwilligers. In 2017 hebben we met ongeveer 100 vrijwilligers heerlijk gebarbecued op Blijburg, met een gezellige Pubquiz. Daarnaast nodigen we iedereen uit voor de Nieuwjaarsborrel en krijgen alle vrijwilligers een kerst attentie in de vorm van een cadeaubon, te besteden bij lokale ondernemers.



Vrijwilligers, buurtbewoners en hulpvragers bij de opening van de Beukenweg

Evenementen en ad hoc poule

Een standaard vraag van de vrijwilligerscoördinatoren aan de kandidaten tijdens de intake is of we hen ook mogen benaderen voor evenementen of voor andere eenmalige activiteiten. Inmiddels hebben we een poule van zo'n 160 mensen in het eventententeam en 116 die wij naast hun vaste klus mogen benaderen voor een ad-hoc klus.

Bijna 200 vrijwilligers hebben aangegeven zowel voor evenementen als voor ad-hoc klussen, bijvoorbeeld als iemand plotseling ziek is geworden en er moeten boodschappen worden gedaan of een

onverwacht bezoek aan het ziekenhuis, beschikbaar te zijn. Vrijwilligers krijgen van ons een miltje als er een eenmalige activiteit is en kunnen dan zelf aangeven of ze wel of niet willen meehelpen. Een aantal vrijwilligers is bijzonder actief bij die eenmalige activiteiten en vinden het leuk om eens een keer iets anders te doen naast hun vaste vrijwilligerswerk. Vrijwilligers zetten zich zo op een andere manier in en komen in contact met andere mensen in hun buurt of wijk.



De trotse winnaars van de Pubquiz tijdens het feest op Blijburg

Welzijn op recept

In 2017 heeft ViiA in samenwerking met Dynamo haar deelname aan het project Welzijn op Recept voortgezet. De achterliggende gedachte van Welzijn op Recept is dat een groot deel van de mensen die regelmatig de huisarts bezoeken psychosociale problemen heeft als gevolg van bijvoorbeeld ingrijpende gebeurtenissen, relatieproblemen of een zieke partner. De psychosociale problemen uiteten zich vaak in lichamelijke klachten, somberheid, stress en angstklachten. Een groot deel van deze groep hoeft hiervoor geen medicijnen of een verwijzing naar psychologische zorg. Ze geven aan zelf hun klachten te boven willen komen. 'Welzijn op recept' wil met haar aanpak mensen die klachten hebben en hier geen medische of psychologische behandeling voor nodig hebben, ondersteunen in het behouden en verbeteren van gezondheid en welzijn. Hierbij verwijst de huisarts, of een andere zorgverlener in de huisartsvoorziening, de persoon met psychosociale klachten, naar een zogenaamd 'welzijnsarrangement' van de welzijnsorganisatie. Deze arrangementen bestaan uit interventies die het welbevinden van mensen kunnen verhogen doordat zij zich richten op activiteiten die samenhangen met positief en optimistisch denken, zingeving, bewust leven en genieten, interactie met anderen, gezonde leefstijl en geluk delen, de zogenaamde 'Principes van duurzaam geluk' en welbevinden. Bijvoorbeeld creatieve activiteiten, samen eten, vrijwilligerswerk, sport en bewegen of een combinatie hiervan. De verwezen persoon maakt zelf, of samen met de medewerker van de welzijnsorganisatie, een keuze voor een arrangement. (bron: vrij naar de omschrijving van het Trimbos-instituut)

Het Trimbos-instituut volgde het project. ViiA heeft deelgenomen aan de 6-wekelijkse bijeenkomsten en het kennisnetwerk. ViiA heeft daarnaast diverse vrijwilligers gevonden die als coaches "Welzijn op recept" aan de slag zijn gegaan. In 2017 hebben we twee bijeenkomsten bijgewoond voor Welzijn op recept. We hebben samen met Dynamo een informatiebijeenkomst gehouden voor de start van de

vrijwilligers. We hebben vijf vrijwilligers bemiddeld die een training hebben gevolgd en zijn gestart als coaches voor Welzijn op Recept in 2017.

ViiA Vita

ViiA ontvangt door veranderingen in de zorg en in de samenleving in toenemende mate hulpvragen die voorheen door de formele zorg werden opgevangen als deelvraag. Deze hulpvragen zijn vaak complex omdat er vrijwel altijd meerdere problemen spelen. Het zijn niet de gebruikelijke vragen die wij krijgen om een gezellig praatje te maken of boodschappen te halen voor een leuke buurtbewoner die slecht ter been is. Vanwege de complexe problematiek is een praktische hulpvraag ook psychisch veel zwaarder beladen.

Het zijn hulpvragen waarvoor heel moeilijk vrijwilligers te vinden zijn. Zelfs formele instanties op het gebied van welzijn en zorg, onze samenwerkingspartners, kaatsen bepaalde hulpvragen af omdat de hulpvragers "lastig zijn". Het gaat om vragen van mensen die lichamelijk een beperking hebben, geen financiële middelen hebben, geen sociaal vangnet hebben, zelfstandig en geïsoleerd leven, niet makkelijk zijn in de omgang, vaak teleurgesteld in de samenleving en boos, neerslachtig, slecht gehumeurd of depressief zijn. Deze groep noemen we complexe hulpvragers zonder sociaal vangnet.

Door op zoek te gaan naar de kracht, het talent of de interesse van de hulpvrager kunnen we het grootste deel van onze vacatures invullen met onze vrijwilligers door middel van ons gewone bemiddelingsproces. We zien echter door de bezuinigingen in de zorg een groeiende groep hulpvragers die gebruik wil of moet maken van informele zorg maar tussen wal en schip valt. Deze mensen zijn door hun beperking niet (meer) in staat hun eigen kracht, talent of interesse te vinden of te benoemen.

Het betreft een groeiende groep individuele hulpvragers die zeer ernstig gehandicapt is of niet zo "aabaar" omdat ze door hun beperking beperkte sociale vaardigheden hebben, depressief zijn of soms simpelweg onaardig. Ook is er een groeiende groep hulpvragers die ad hoc hulp nodig heeft.

De belangrijkste gemene deler bij deze hulpvragers is dat de vrijwilliger in eerste instantie nauwelijks tot geen voldoening ervaart in het contact met de hulpvrager. Vaak kost het contact met de hulpvrager zoveel energie dat vrijwilligers snel afhaken of er niet eens aan willen beginnen.

Wij zorgen er met ViiA Vita voor dat ook deze hulpvragers geholpen worden door vrijwilligers. Ons doel is om vrijwillige inzet te stimuleren in en voor de wijken, buurten en buurtgenoten om de samenleving te versterken. Met name buurtgenoten die niet zelfredzaam zijn en tussen wal en schip vallen wat betreft hun hulpvraag. Door vrijwilligers goede begeleiding te bieden kunnen we complexere informele zorgvragen oppakken in Amsterdam.

Dat vergt extra aandacht, meer persoonlijk contact, maatwerk en een eigen aanpak waarvoor ViiA Vita is ontwikkeld en opgericht. Een belangrijke taak die wij vervullen met ViiA Vita, is niet alleen om ervoor te zorgen dat deze complexe hulpvragers geholpen worden maar dat wij ook de vrijwilligers waarde bieden.

Iedereen verdient aandacht. En wat je aandacht geeft, groeit! Het ViiA Vita Team is een team van TOP-vrijwilligers dat deze allermoeilijkste cliënten ondersteunt. Zij geven energie en aandacht aan buurtbewoners met een complexe problematiek. Door hun problematiek hebben deze buurtbewoners geen netwerk om op terug te vallen en kunnen zij nergens anders terecht.

VitA vrijwilligers gaan in duo's tegelijkertijd of beurtelings naar de hulpvrager zodat ze hun ervaringen met, en zorgen over deze uitdagende cliënten kunnen delen. Wij ondersteunen de vrijwilligers met intervisie, scholing, coaching, workshops en uitjes en helpen ze hun grenzen

te bewaken. De hulpvragers zien we opbloeien en de vrijwilligers raken niet opgebrand. Door de aanpak vinden de vrijwilligers het leerzaam, uitdagend en afwisselend vrijwilligerswerk wat ook hen weer nieuwe inzichten en levenslessen oplevert. Wat met name bijdraagt aan het succes van dit team is dat het meelift op de expertise van ViiA, het vrijwilligersuitzendbureau.

ViiA VitA wordt gefinancierd door Stichting Steunfonds Amsterdam B.J.A.-C.O.W

Verhuizing

Vanwege de hoge huurprijs in Post Oost en het aflopen van het huurcontract op IJburg zijn we in 2017 op zoek gegaan naar nieuwe betaalbare geschikte en vooral een zichtbare ruimte om zoveel mogelijk vrijwilligers te werven. Die hebben we gevonden op de Beukenweg 3A. Het is een ruimte centraal in Oost waar we met ons team en een team van vrijwilligers aan de slag kunnen. Begin 2018 merken we al extra toeloop van kandidaat vrijwilligers.

Samenwerking met andere partijen op het gebied van informele zorg

De ontwikkelingen rondom de wijkzorg en de komst van de Alliantie Wijkzorg hebben er toe geleid dat we samen met Burennetwerk Amsterdam en Buurthulp Amsterdam het initiatief hebben genomen om een Platform Informele Zorg op te richten. Een belangrijk doel van dit platform is de toegang verduidelijken naar de informele zorg voor bewoners en verwijzers. Daarnaast kunnen we als Platform Informele Zorg de samenwerking met de formele alliantie vergemakkelijken en de taken die van ons gevraagd worden met betrekking tot de wijkzorg onderling onder de deelnemers van het platform, verdelen. Voor 2018 dienen we een gezamenlijke aanvraag in voor een coördinator informele zorg (in een aparte aanvraag). Daarnaast onderzoeken we of we bepaalde front-office en back-office taken kunnen delen. De gezamenlijke coördinator is een belangrijke stap in een verdergaande samenwerking.

Niet alleen in Oost, maar ook op stedelijk niveau kijken we naar mogelijke samenwerkingspartners. Bij het schrijven van deze subsidieaanvraag starten we met de samenwerking met Venzo (Zuid-Oost) om te zien hoe we elkaar kunnen versterken. Venzo maakt sinds 2017 gebruik van hetzelfde wervings- en selectiesysteem Carerix. Dat systeem is speciaal ontwikkeld door ViiA voor de matching van vrijwilligers.



Marieke Hollenberg, maatje van Nour Rasho



Een aantal maanden geleden liep Marieke langs Post Oost. In de etalage zag ze de advertenties hangen met oproepen voor vrijwilligerswerk. Zonder hier lang over te twifelen, stapte ze naar binnen en kwam ze via ViiA terecht bij Netwerkpro. En leerde ze Nour kennen.

'Ik wilde iets terugdoen voor de buurt', is Marieke haar antwoord op mijn vraag hoe ze zo makkelijk over die drempel stapte. 2,5 jaar geleden heeft ze een ongeluk gehad, waardoor ze plotseling enige tijd buiten de werkende maatschappij stond. Ze had last van verschijnselen die veel lijken op die van een burn-out: vermoeidheid, onrust, heel emotioneel zijn en onzekerheid, omdat je niet meer alles kunt wat je eerder wel kon. 'Ik heb ervaren hoe het is als je even niet meer weet waar je moet beginnen. Dit maakte dat ik hiermee ook een ander wilde helpen. Iedereen heeft wel eens een handje nodig.'

Haar eerste klus voor ViiA was de PR voor de vrijheidsmaaltijden tijdens het bevrijdingsfestival. Met een achtergrond in Marketing & Communicatie, was dit de eerste match. Die Marieke erg beviel, want hierna meldde ze zich aan als mentor bij Netwerkpro.*

Via Netwerkpro kwam ze in contact met Nour, die 1,5 jaar geleden met haar man en 2 kinderen uit Syrië is gevlucht. Omdat Nour in Syrië nooit gewerkt heeft, kon zij die hulp goed gebruiken. Marieke spreekt 1 uur in de week met haar af en dan helpt ze met wat er op dat moment ter tafel komt. Soms is dit een sollicitatiebrief nalezen, een andere keer kletsen ze gewoon over van alles en nog wat.

Ondertussen heeft Marieke naast Nour ook haar familie leren kennen. Ze is uitgenodigd met haar vriend tijdens de Ramadan, en heeft ook meer geleerd over Syrië van Nour en haar familie. Marieke is geraakt door hun gastvrijheid, maar ook door de verhalen en foto's over hoe anders hun leven daar is geweest. Ze vindt het bijzonder dat ze zo dichtbij mocht komen en is blij dat Nour met haar man en kindjes nu hier mag zijn. 'Daar leer je wel van dat als je hier bent opgegroeid je ergens onwijs veel geluk hebt gehad.'

Bij de afsluiting van ons gesprek wil ik graag van Marieke weten of het begeleiden van Nour in dit traject haar ook zelf iets geleerd heeft.

'Ik merk dat, doordat ik veel reis, geïnteresseerd ben in mensen. Ik laat mensen zichzelf zijn. Dat is een kracht die ik bezit, ik probeer je niet iets op te leggen, maar vraag: wie ben jij, wat is jouw kracht? Ik denk dat ik haar daarmee uiteindelijk heb geholpen om die stap te maken om ergens een gesprek aan te gaan, om het gewoon te proberen. Dat vond ze in het begin super spannend!'

Het begeleidingstraject duurt ongeveer 4 maanden, en binnenkort haalt Nour haar certificaat. Dan zit het mentorschap van Marieke erop wat betreft het begeleiden van Nour. Maar ze houden nog wel af en toe contact. Nour en haar familie zijn op hun beurt voor een BBQ bij Marieke uitgenodigd. Maar het weer laat het voorlopig nog even afweten...

6. Bijeenkomsten 2017

Overzicht van door ons (mede) georganiseerde bijeenkomsten:

- Voorlichting gegeven bij Netwerkpro
- Voorlichting gegeven Zoomin Lab
- Pitches bij alle gebiedsteams Stadsdeel Oost

Deelgenomen aan:

- Post Oost Stuurgroep
- Oost Actief Bazar van Post Oost.
- Participatie op Locatie (IJburg)
- Brainstorm The Art of sharing (IJburg)
- Panelsessie Buurthulp Oost
- 10 bijeenkomsten Gebiedsgericht werken Stadsdeel Oost (bij een aantal bijeenkomsten betrokken geweest bij de voorbereiding en het voorzitten van de bijeenkomst)
- Diverse wijktafels in alle gebieden van Oost
- Mantelzorgbijeenkomst Stadsdeel Oost
- Netwerkbijeenkomst Gastvrij Oost
- Netwerkbijeenkomst Indische Buurt
- Netwerkbijeenkomst Netwerkcafé
- Vrouwendag bij Stadsdeel Oost
- Conferentie informele zorg, inclusief voorbereidende bijeenkomst
- Bijeenkomst Anders Kijken, Anders Doen
- Deelname "bedankt" campagne van brainstormbijeenkomst tot en met evaluatie
- Ontwikkelingsessie Wijkzorg & Informele zorg
- Programma Maak je stad, Centrale Stad (Pakhuis de Zwijger)
- Conferentie in het kader van "De week van de eenzaamheid"
- Indische buurtfestival
- Bakkie op het plein
- Meet en greet met fondsen (NOV)
- Seminar Digitaal Fondsen Werven
- "Je kunt meer" tour

Projecten:

Welzijn op recept
Platform informele zorg
Kennismarkt
ViiA VitA



ViiA op het Indische buurtfestival

Joyce Klerkx, werkzaam bij Zorggroep Amsterdam Oost en vrijwilligers coördinator van het Flevohuis, bedankt (vrijwilliger) Juan del Rey Mendez.



Het is alweer bijna een jaar geleden dat Juan del Rey Mendez bij het Flevohuis kwam te werken. Sindsdien is hij er 2 dagen per week en maakt hij muziek met ouderen met dementie. Toen Juan de eerste keer aankwam met zijn 2 trommels die vervolgens konden achterblijven in het Flevohuis dacht Joyce Klerkx: 'Dit wordt een feestje'.

Vlak voordat Juan terecht kwam in het Flevohuis ging hij door een moeilijke periode. Hij kwam naar Nederland voor de liefde, maar kwam in een situatie terecht waarin hij zijn vrouw verloor en hun 2 kinderen alleen moest opvoeden. In een vreemd land, met een voor hem nog grotendeels onbekende taal. Na verschillende banen in de horeca en als taxichauffeur lukte hem het niet meer een baan te vinden. Het solliciteren werd een frustrerende bezigheid vooral omdat hem ook nog duidelijk werd dat zijn leeftijd (hij werd 59 jaar) hem tegenwerkte. Hij sliep er niet van en werd er gek van dat hij verplicht werd iets te doen waarvan hij wist dat het niet werkte.

'Op een dag bedacht ik me dat ik vrijwilligerswerk wilde gaan doen, ik wilde iets terugdoen voor het land waarvan ik al zoveel ontvang.' Een vriend verwees hem naar ViiA, dat bij hem om de hoek is. Bij ViiA werd hem gevraagd wat hij wilde doen, waar hij goed in was. Voor Juan was het direct duidelijk dat dit muziek maken moest zijn. Hij heeft altijd muziek gemaakt naast de verschillende banen die hij heeft gehad. Zijn contactpersoon bij ViiA koppelde hem aan het Flevohuis, waar ze op zoek waren naar een vrijwilliger met een liefde voor muziek.

Joyce is enthousiast over het contact met ViiA: 'Ze kennen het hier, weten hoe de sfeer is. Toen ik aangaf dat ik iemand met muziekkennis zocht stelden ze Juan voor en boem!'.

Juan moest wel eerst zijn plek vinden. In het begin waren er wat onenigheden met een collega. Joyce greep in en liet ze met elkaar praten. Het werd uitgepraat, wederzijds begrip ontstond en nu loopt het goed tussen hen. 'Ik wil dat zowel beroepskrachten als vrijwilligers naar me toe komen als er iets is. Waar loopt het niet lekker, en hoe kunnen we hier weer een werkbare situatie van maken?'

Ze draait zich naar Juan en vervolgt: 'Iedereen is heel blij met je'. Waarop Juan antwoordt dat hij blij met hen is.

Volgens Juan is zijn bijdrage aan het Flevohuis een win-win situatie. Hij gaat fluitend naar zijn werk, iets wat hij altijd al wilde, en de ouderen met wie hij muziek maakt leven zichtbaar op na een ochtend muziek met Juan.

'Maandag maken we muziek, iedereen krijgt een percussie instrument en dan gaan we jammen. Ik heb een groot repertoire aan liedjes, maar soms doen we gewoon 1 akkoord. Het gaat over participatie en ook over iedereen een keer individueel aandacht geven. Aansluitend gaan ze bijna springend terug naar hun woning!'

Hieraan voegt Juan nog toe dat hij ook veel geleerd heeft van zijn werk met de bewoners van het Flevohuis. Naast de Nederlandse taal beter te leren spreken: 'Ik kan nu dingen op veel meer verschillende manieren zeggen en uiten', beseft hij ook meer dat we allemaal een keer oud worden. Het contact met de ouderen heeft hem rijker gemaakt, meer kwaliteit aan zijn leven toegevoegd.

Na een ochtend in het Flevohuis gaat hij met voldoening weg. 'Ik word er blij van, van thuis zitten krijg je dit gevoel niet.'

7. Wervingsactiviteiten 2017

Met een wisseling van communicatieadviseur hebben we dit jaar ook een iets andere koers ingezet dan het voorgaande jaar. Grootste verschil is dat we meer hebben ingezet op online werving en we meer een persoonlijke en speelse communicatievorm hebben gebruikt. Zo hebben we dit jaar meer laten zien wie de mensen en vrijwilligers achter ViiA zijn door middel van interviews en sociale media. Daarbij hebben we eigenzinnige promoties ingezet als een ViiA vacaturefiets en Reversed Graffiti. ViiA is uniek en fris en dit moet ook doorschemeren in onze werving(stechnieken). In 2017 was er in totaal € 20.000 beschikbaar voor de publiciteit van ViiA. Hiervan moest € 500 worden afgedragen aan publiciteit voor Post Oost. Daarnaast doen we, net als voorgaande jaren, mee met 'Amsterdam Bedankt.' Alle verder genoemde artikelen en nieuwsbrieven zijn terug te vinden op onze website www.via.nl.



Vacaturefiets

Werving is voornamelijk gericht op de volgende doelgroepen:

1. (Young) Professionals
2. (bijna) gepensioneerde
3. Groep tijdelijk zonder baan

Om al onze doelgroepen effectief te kunnen bereiken hebben we ingezet op zowel online als offline wervingstechnieken. Hier volgt een beknopt overzicht van wat ViiA afgelopen jaar heeft bereikt.

Evenementen:

1. Met 4 vrijwilligers een stand op 8 maart Vrouwendag in Stadsdeelkantoor Oost
2. Met 3 vrijwilligers Polaroid flyeren tijdens 24 uur OOST
3. Met 3 vrijwilligers een stand op BLEND Market Timorplein
4. Met 4 vrijwilligers een stand op Indische Buurt festival
5. IJburg markt (Samira?) (zie bijlage)

Nieuwsbrief

- 3 keer algemene nieuwsbrief
- 9 keer de vacature nieuwsbrief
- 3 keer nieuwsbrief via mailchimp

Kranten

1. DWARS:
 - 4 x interview
 - 3 x advertentie
2. IJopener
 - 3x advertentie
3. Artikel in 'Alles in de wijk IJburg' (<http://www.themanieuws.nl/app/publication/IKIJB171/4441>)
4. Vrijwilliger Vincent in de Folia (<https://www.folia.nl/actueel/108971/video-deze-studenten-doen-vrijwilligerswerk-naast-hun-studie>)

Publiciteit

1. Reverse Graffiti 50 keer verspreid in Amsterdam Oost
2. 5000 keer flyeren in Oostelijk Haven Gebied
3. Postercampagne Centercom in Amsterdam Oost
 - 31-08-2017 t/m 13-09-2017 75 keer A0 formaat
 - 04-09-2017 t/m 17-09-2017 50 keer A0



Onze wervingscampagne 2015, 2016 en 2017

4. Van oktober 2017 t/m april 2018 hangt er een banner in de Jaap Eden Baan
5. Meerdere malen zijn er zadelhoesjes verspreid door vrijwilligers (foto p. 23)
6. Oost in MIK; tweemaal een advertentie in 2017 (1x in 2018).
7. Crowdfunding actie via Whydonate

8. ViiA Vacature fiets (zie foto p.28). Naast de stoepborden hebben we een mobiel vacaturebord laten ontwikkelen. Deze wordt om de zoveel tijd verplaatst en op plekken gezet waar veel potentiële vrijwilligers komen. Zo heeft de fiets het bij stadsdeelkantoor gestaan, de Watergraafsmeer en winkelcentrum Brazilië in het Oostelijk Havengebied.
9. Stoepborden op IJburg in het gezondheidscentrum Haveneiland, Openbare Bibliotheek Javaplein, Post Oost Wijtenbachstraat.



ViiA Vacaturebord Indische buurt

10. Maandelijks inloopspreekuur in OBA Javaplein door een vrijwilliger
11. Promofilmpje; We hebben kort een promo film laten maken om potentiële opdrachtgevers en vrijwilligers en inzicht te geven in het werk dat wij doen. Hierbij hebben we gekozen voor een korte en lange versie.
12. Gepersonaliseerde kerstkaart. In 2017 was de kerstkaart een portret van het team. Deze hebben wij aan alle ViiA vrijwilligers gestuurd en individuele hulpvragers. Daarnaast hebben wij de kaart persoonlijk langsgebracht bij alle ondernemers van Beukenplein/Beukenweg als kennismaking met de buurt.



Vacaturebord in de OBA Javaplein



ViiA Banner Jaap Edenbaan

Merchandise

1. 500x sustainable ViiA sleutelhangers
2. 1000x tasjes met nieuwe tekst
3. Gepersonaliseerde polaroid flyer ontwikkeld voor op evenementen (zie bijlage)

Facebook en Twitter

Dit jaar hebben we voornamelijk ingezet op Facebook. Dit sociale medium past goed bij onze organisatie en doelgroep. Zowel (young)professionals als de gepensioneerde (oudere) doelgroep is te vinden op dit medium. Begin 2016 hadden we nog maar zo een 300 volgers op Facebook, zo hebben we er nu 600+. Dit is een stijging van **100%**. Voor relatief lage kosten, hebben we een behoorlijk groot bereik. Met gepersonaliseerde targeting kunnen we ook gemakkelijk nieuwe vrijwilligers bereiken. Zo konden wij bijvoorbeeld voor € 18,- 6.548 mensen bereiken; dit resulteerde in 499 klikken op het bericht, 117 bericht-likes, 18 opmerkingen en 17 keer werd het bericht gedeeld (zie bijlage).

Twitter hebben we actief voornamelijk nog gebruikt als we ter plekke iets wilde melden (bijvoorbeeld de aanwezigheid op een evenement). Tevens is Twitter gelinkt aan ons Facebook account zodat alles dat op Facebook staat, automatisch tevens op Twitter gezet wordt.

https://www.facebook.com/viiazkt/insights/?section=navkeacn

ViiA heeft 2 nieuwe foto's toegevoegd — feestelijk
17 juli 2017 · e

WE HEBBEN FANTASTISCH NIEUWS! ViiA heeft een nieuwe locatie midden in Oost op de beukenweg, pal naast Bar Bukowski! Afgelopen vrijdag hebben Nynke (directeur) en Ron (bestuurslid) de contracten ondertekend en de sleutels ontvangen. Like onze FB pagina om op de hoogte te blijven over wanneer de feestelijke opening plaats zal vinden 🎉👏😊



Prestaties van je bericht

6.548 Bereikte personen

144 Reacties, opmerkingen en deelacties

108 Leuk	91 Op bericht	17 Op deelacties
9 Geweldig	7 Op bericht	2 Op deelacties
22 Opmerkingen	18 Op bericht	4 Op gedeeld bericht
6 Gedeeld	6 Van bericht	0 Op gedeeld bericht

499 Klikken op berichten

302 Fotoweergaven	1 Klikken op link	196 Overige klikken
-----------------------------	-----------------------------	-------------------------------

NEGATIEVE FEEDBACK

6 Bericht verbergen	2 Alle berichten verbergen
0 Rapporteren als spam	0 Pagina niet meer leuk vinden

Activiteit voor statistieken wordt gerapporteerd met de tijdzone PST.
Activiteit voor advertenties wordt gerapporteerd met de tijdzone van je advertentieaccount.

Website

De website heeft dit jaar enkele veranderingen ondergaan. Ten eerste hebben we, om de website meer gebruiksvriendelijk te maken, navigatie toegevoegd tussen de verschillende vacatures. Hiermee navigeren bezoekers met groter gemak tussen het vacatureaanbod. Ten twee is de website verfrist en alle oude onnodige informatie er vanaf gegooid. De korte versie van het promo filmpje staat nu op de landingsplaatsing.

BIZ Beukenplein/Beukenweg

Nu wij onderdeel zijn van Beukenplein/Beukenweg, maken wij ook deel uit van de BIZ in dit gebied. Zo zit tevens één van onze leden in het communicatieteam hiervan. In 2018 wordt door dit team een gezamenlijk Brand ontwikkeld, met een daarbij horende Facebook-pagina, website en logo.

Amsterdam Bedankt

12.514 vrijwilligers bedankt voor hun inzet!

Rondom Nationale Vrijwilligersdag op 7 december 2017 zijn 12.514 vrijwilligers bedankt voor hun inzet voor anderen. Vrijwilligers werden bedankt via een kaartje, bloemetje, bedankinterviews, een knipbeurt, met vrijkaarten voor theater, film, musea en – last but not least – met chocolade. Het record van vorig jaar is hiermee gebroken!

(<https://www.amsterdambedankt.nl/11-521-vrijwilligers-bedankt/>)

Algemeen

- Vacatures voor de ramen van Post Oost en de Beukenweg, zichtbaar voor bewoners van de wijk.
- We adverteren in de Stadsdeelgids
- Informatiegids Amsterdam Oost advertentie en banner
- We staan op "Je kunt meer.nl"
- We plaatsen wekelijks vacatures op de website "Hallo IJburg" en de Indische Buurtbalie
- Twee interviews op Amsterdam FM en Radio Steunkous
- Flyeren op de Javamarkt, Indische buurtfestival en diverse drukbezochte plaatsen in Amsterdam oost.



Debby van kinderboerderij de Werf bedankt Andreea.



Het interview vindt plaats in het Engels.

Andreea is een 25 jarige studente uit Roemenië. Ze kwam naar Nederland om haar PHD in Scheikunde te doen en kwam terecht in Amsterdam, om de hoek bij de kinderboerderij in Watergraafsmeer. Ze ging hier begin dit jaar aan de slag als vrijwilliger met verschillende motivaties. Naast het feit dat ze veel tijd heeft als buitenlandse student ver weg van huis, vrienden en familie, heeft ze er ook behoefte aan haar dankbaarheid te uiten voor alle kansen die ze heeft gekregen. Ze prijst zichzelf gelukkig dat ze een plek op de Amsterdamse universiteit heeft, in een land dat bekend staat om haar goede kwaliteit van research. Een andere motivatie beschrijft Andreea als volgt: 'Hardworking is the term with which I would describe the Dutch people. Responsible and organised, so working here is also a way for me to learn.'

Op de braderie op Timorplein, waar ViiA vertegenwoordigd werd, kwam ze een vriend tegen die zei dat hij geitjes ging aaien bij de kinderboerderij. 'I want to pet cute animals too!' dacht ze bij zichzelf, en maakte een afspraak bij ViiA.

Na vier keer proefdraaien kreeg ze haar eigen dag en tijd op het rooster. Om de twee weken op zaterdag helpt ze schoonmaken, voeren en dieren binnen- en buiten laten. Beheerder Debby licht toe hoe ze met vrijwilligers omgaat die zich aanmelden. Voorop staat dat de kinderboerderij niet zou kunnen bestaan zonder de vrijwilligers. Ze zijn zeven dagen per week open en alleen de twee gediplomeerde beheerders zijn betaalde krachten. op de kinderboerderij.

'De stichting heeft maar een klein budget. Ze krijgen hier een kop koffie of thee en een koekje, een fijne conversatie, veel liefde van de kat, en ze werken zó hard!' zegt Debby met bewondering.

Debby neemt haar vrijwilligers serieus, en verwacht ook dat zij dat doen. 'Vrijwillig is niet vrijblijvend. Je krijgt een plek op het rooster, en er wordt ook op je gerekend die dag.' Het feit dat er jaarlijks tussen de 40 en 50 vrijwilligers werken, waarvan er een aantal al 7 tot 10 jaar werken illustreert dat ze het naar hun zin hebben.

Over de aanwezigheid van Andreea is Debby heel positief. 'Wanneer Andreea op het rooster staat weet ik dat het die dag goed komt, want ze is erg verantwoordelijk. Ik kan makkelijk een aantal taken aan haar overlaten, zonder dat ik alles nog een keer moet controleren. Wanneer ik haar iets vraag weet ik dat het goed uitgevoerd wordt.' Ze vervolgt met een voorbeeld over het schoonmaken van de stallen. 'Soms kom ik een stal in en dan vraag ik me af: What happened here?? Het is niet gewoon schoon, het is smetteloos. En dan concludeer ik: Andreea was here!!'

Andreea op haar beurt is ook erg te spreken over Debby als haar leidinggevende.

'She knows how to give instructions without being a dictator! She is really friendly in communicating to volunteers, parents and children. I think she is a good person for the job!'

Een favoriete bewoner van de kinderboerderij heeft Andreea niet, maar de hangbuikzwijnen Tineke en Remco zijn heel gezellig. Ze laten zich aaien als een hond, inclusief de 'bellyrub' waarvoor ze uitgebreid op hun rug gaan liggen.

Niet alleen de dieren krijgen 'treats' ook voor de vrijwilligers wordt goed gezorgd. Onlangs is er nog gegourmet in de kantine, waar een groot deel van de vrijwilligers bij aanwezig was. Er heerst een goede sfeer en iedereen kan goed met elkaar opschieten. Deze teamspirit vindt Debby belangrijk. Mensen zijn geïnteresseerd in elkaar en voelen zich verbonden door hun gezamenlijke inzet voor de kinderboerderij.

Het werken voelt nooit echt als werken vindt Andreea. Het lijkt meer op een activiteit buitenshuis met vrienden.

'Sometimes is just hard to leave'.

8. Resultaattabel

Activiteit	Resultaatafspraak	Gerealiseerd 2017
Werven van nieuwe vrijwilligers	250-300 nwe vrijwilligers	388
Matches	500-700	779 waarvan 422 nieuwe
Ondersteunen, begeleiden van huidige vrijwilligers	600-800	970
Opzetten nieuwe projecten i.s.m. anderen	<p>De lopende projecten zetten we voort: Welzijn op recept, Buurtkamer, Huis van de wijk, Post Oost.</p> <p>Nieuwe projecten pakken we op als we er aanvullende financiering voor kunnen vinden, zoals de Kennismarkt. Een van de projecten in 2017 met aanvullende financiering van derden is ons ViiA VitA team</p>	<p>De projecten zijn gerealiseerd.</p> <p>Met extra financiering van het stadsdeel hebben we de Kennismarkt gerealiseerd.</p> <p>Met financiering van het Fonds voor Sociale Initiatieven Amsterdam het ViiA VitA team</p> <p>Welzijn op recept. 5 vrijwilligers hiervoor bemiddeld, 2 bijeenkomsten bijgewoond en 1 mede georganiseerd.</p> <p>We hebben deel uitgemaakt van de Participatiewinkel in Post Oost</p> <p>Gebiedsgericht werken: We hebben actief deelgenomen aan de 10 gebiedsgerichte bijeenkomsten van Stadsdeel Oost. In twee gevallen hebben we een begeleidersrol tijdens de bijeenkomsten vervuld.</p>
Vrijwilligerscoaches Oost en IJburg	3-5 coaches ondersteunen 600-800 vrijwilligers	3 coaches
Maatjesprojecten	Blijft, maar door onze beperkte wervingsmogelijkheden laten we de 20% eis los.	Het is zonder de eenmalige activiteiten en ViiA VitA 24% geworden.
Waarderingsactiviteiten	2	Barbecue met Pubquiz bij Blijburg en de nieuwjaarsborrel met een kleine kersttentie in de

Activiteit	Resultaatafspraak	Gerealiseerd 2017
		vorm van een cadeaubon
Deskundigheidsbevordering vrijwilligers	Op maat	

Bijlage 1 Onze opdrachtgevers/hulpvragers:

Naast de onderstaande organisaties en bewonersinitiatieven hebben we nog eens 137 particuliere hulpvragers waarvan er 61 onder het ViiA VitA team vallen.

8e Montessorischool Zeeburg	NH Jong Future Leaders
ABC Amsterdams Buurvrouwen Contact	Nieuw Amstelrade
Academie van de Stad	OBA
Actenz	OBA IJburg
AFC IJburg voetbalvereniging	OLVG
Amsta	Omega Dagcentrum
Amstedorp Actief	Oost Online
Amsterdams 4 en 5 mei comité	Open Hof
ARCAM	Open Monumentendag Amsterdam
Avondvierdaagse IJburg	Organisatie Hardloopavond4daagse
B&A Groep	Parentshouse
Basisschool Laterna Magica	Partou
Blend Amsterdam	Peter Weppner
Blok 23a	Philadelphia
BootBurg Outdoor Workouts	PodiumPartners
Burenhulp Oost	PopinnPark (Stichting Groen in Grijs)
Burennetwerk Amsterdam	Post Oost
BuurtBuik	Praktijk Bouwmeester en de Vries
Buurtcamping	Praktijk Camper Huisartsen
Buurtdiensten De Pijp	Projectbureau MyCoach
Buurtgids	Raeger Autismecentrum
Buurthuis Archipel	Raymon Rodenburg
Buurthulp Amsterdam Oost	Reumafonds
Buurtzorg Nederland	Roads Wijkservicepunt Sporeburg
BUUV Amsterdam Oost	SAG
c.s.v. DVVA	Samen Indische Buurtfestival
Café Roosenburgh	School's cool Amsterdam
Civic Amsterdam	Sensoor Chat- en Telefonische hulpdienst
Collective Store IJburg	Set in Motion
Combiwel	Sfeermakers Evenementen (iov De Binnenwaai)
Cordaan	Sharood
Crealisatie	SOB / Stichting KOBA
Culturele Apotheek	Sociale Kookclub IJburg
Cyberzoek	Stichting ACCU
Cyneville	Stichting Afro Vision Aimiro Media
Daltonschool Neptunus	Stichting Aquarius
De Amsterdamsche Zeepfabriek	Stichting Boerderij op IJburg
De Binnenwaai	Stichting Buurtmuseum Indische Buurt
De Blauwe Cobra	Stichting Dance Connects
de Kraanvogel	Stichting de Bloem
De Regenbooggroep	Stichting de Mus
De stek	Stichting De Rode Loper
De Volksbond - Het koffiehuis en kledingwinkel	Stichting Doen Doet
De Warmline	Stichting Eigenwijs
Dienst geestelijke verzorging binnen het Onze Lieve Vrouwe Ziekenhuis	Stichting Fortiland Pampus
Dierenambulance Amsterdam	Stichting Golden Sports
Dokters van de Wereld	Stichting Kyra Foundation
DWARS	Stichting Leerorkest
Dynamo Centraal Bureau	Stichting Lereren Helpt!
Dynamo IJtopia	Stichting Life in Control
EC Projects	Stichting Museum zonder Muren
Elan Elan	Stichting Oecumenisch Kerk en Buurtwerk
Evenementen Laterna Magica	Stichting OPOEIH
Evian	Stichting Present
Festival 5D	Stichting Prisma
FlexBieb IJburg	Stichting Q Cultuur Podia (Q-Factory)
Gered Gereedschap	Stichting Repair Café Nederland
Gezond Natuur Wandelen	Stichting Socium Fidens
Gilde Amsterdam	Stichting Theatraal IJburg
Good news Ministeries	Stichting Timorplein Community
HeartlinQ	Stichting Under One Roof Nederland-Bolgatanga Nederland
HEIM in Transvaal	Stichting Veranders
Hersenstichting	Stichting Vink van Looveren i.o.
Het Buurtatelier	Stichting voor Kennis en Sociale Cohesie
Het Danspaleis	Stichting Vrijburcht
Hindoestaanse dames groep	Stichting Z - straatkrant ZI
Hoekhuis	Studio 52nd
Huisartspraktijk Van Trigt	Tante Gerritje
Humanitas Chatproject	Textiel Werkplaats
Humanitas Jeugdsupport	The fakotory
Humanitas Kind met overgewicht	TransAmsterdam
Humanitas Thuisadministratie	Tugela85
Humanitas Vriendschappelijk huisbezoek	Tuin van Darwin
HVO Querido	Tussenschoolse opvang 'Het Middaguurtje'
HVO-Querido (Domselaerstraat)	Unal zorg
IJburg College	Unie van vrijwilligers
IJburg TV	Upcycle Connection
IJopener	VCA Amsterdam
In My Backyard	VeE Beheer Amsterdam
Indische Buurtbalie	Venzo
J.P. Coenschool	Vereniging Aaneen
Jeugdland	Vereniging Flevoparkbad
Kanovereniging Kano op IJburg	Vluchtelingenwerk Nederland
KansenNet	Voedselbank Amsterdam
Kinderboerderij de Werf	Vonk Amsterdam
Koers 30	VoorleesExpress
Leger des Heils	Vrouwencentrum De Kat
Leonardo da Vinci club	WijdeWijk Stichting de sociale wijk
LGBTQ Amsterdam	Wijkopbouworgaan Oost
Lucas Zorg	Wijksteunpunt Wonen Oost
Magneet Festival	Willibrordschool
MARTIEN SCHAAPERHUIS	WNF
MEE	Zaam Zorg
Meneer Boom en vrienden	Zorgboerderij Ons Verlangen
Mevrouw Cous	Zorggroep Amsterdam Oost
Mirror Centre	ZorgHerberg Oostpoort
MK24	Zorginstelling Het Perspectief
Montessori Kind Centrum Zeeburgereiland	
Netwerk Amsterdamse Helden	
NetwerkPro	

Bijlage 2: Verslag kennismarkt Oost 2017

Resultaattabel

resultaatafspraak	resultaat
Doorontwikkelen website	<ul style="list-style-type: none"> • Aanmeldingen worden nu direct doorgestuurd naar de trainer • Aanpassingen in de uitrol menu's op basis van feedback gebruikers • Mailadres Kennismarkt@Postoost.nl is aangemaakt • Aanmelders krijgen nu direct het verzoek zich aan te melden voor de nieuwsbrief
Trainingsaanbod van Post Oost op de website	Alle trainingen worden op de site geplaatst
Trainingsaanbod van niet Post Oost Partijen	We hebben trainingen aangeboden van o.a. Leef en Leer; AMC; Humanitas; ZGAO; Punt P; Flexbieb; Buurthulp Oost; Gemeente Amsterdam; Veilig Thuis; Vrijwilligersacademie.
Ontbrekend trainingsaanbod	We hebben 2 trainingen zelf georganiseerd, Armoedebestrijding en conflicthantering voor vrijwilligers omdat daar vraag naar was. We zijn bezig geweest met een training EHBO omdat daar veel vraag naar is. Helaas waren de kosten hiervan te hoog.
Pr rondom de site	Zie verslag en bijlage
Beheer van de site	<ul style="list-style-type: none"> • Genereren van de nieuwsbrieven • Op zoek naar nieuw aanbod om te plaatsen • Plaatsen van nieuw aanbod op de site • Deelname aan de gebruikersgroep

Aanbod en Deelnemers

Er zijn 106 trainingen aangeboden waarvan 54 verschillende via de kennismarkt met in totaal 220 deelnemers dat zich via de kennismarkt heeft ingeschreven. Het aantal deelnemers dat zich aanmeldt via de kennismarkt is niet het totale aantal deelnemers aan de cursus. Deelnemers kunnen zich ook via andere kanalen aanmelden. Daarnaast zijn er trainingen waarvoor je je niet hoeft aan te melden zoals o.a. de online trainingen en de cafe's en lunchrooms

De vrijwilligers/deelnemers/mantelzorgers zijn actief bij de volgende organisaties:

aantal	vrijwilligers bij
71	anders
66	Dynamo
48	Civic
15	VCA
12	ViiA
5	HVO
4	Buurthulp Oost
2	MEE AZ
1	Humanitas
1	ZGAO

training_titel	rooster	aanmeldingen via Kennismarkt	bijzonderheden
1 Administratie budget en zorg	* vr 24 nov 2017 (09:00-12:00)	3	
Administratie budget en zorg	* wo 19 apr 2017 (18:30-22:00)	3	
2 Advies en ondersteuning van de taaladviseurs	* ma 20 mrt 2017 (17:30-18:15)	1	
3 Alzheimer Café@ Amsterdam Oost, Diemen en Ouder Amstel	* di 13 jun 2017 (20:00-22:00)	1	aanmelden niet nodig
Alzheimer Café@ Amsterdam Oost, Diemen en Ouder Amstel	dinsdag 14 februari 2017		aanmelden niet nodig
Alzheimer Café@ Amsterdam Oost, Diemen en Ouder Amstel	dinsdag 13 juni 2017		aanmelden niet nodig
Alzheimer Café@ Amsterdam Oost, Diemen en Ouder Amstel	dinsdag 12 september 2017		aanmelden niet nodig
Alzheimer Café@ Amsterdam Oost, Diemen en Ouder Amstel	dinsdag 10 oktober 2017		aanmelden niet nodig
Alzheimer Café@ Amsterdam Oost, Diemen en Ouder Amstel	dinsdag 14 november 2017		aanmelden niet nodig
Alzheimer Café@ Amsterdam Oost, Diemen en Ouder Amstel	dinsdag 12 december 2017		aanmelden niet nodig
Alzheimer Café@ Amsterdam Oost, Diemen en Ouder Amstel	dinsdag 9 januari 2018		aanmelden niet nodig
4 Armoede bestrijden	* di 19 sep 2017 (14:00-16:00)	14	
5 Bijeenkomst Huiselijk Geweld en Kinder mishandeling	dinsdag 14 februari 2017		
6 Basistraining Taal voor het leven	* di 7 mrt 2017 (18:30 - 21.30 uur)	2	
Basistraining Taal voor het leven	* di 10 jan 2017 (09:30-12:30)	1	
Basistraining Taal voor het leven	* ma 8 mei 2017 (18:30-21:30)		
Basistraining Taal voor het leven	* ma 12 jun 2017 (14:00-17:00)	1	
Basistraining Taal voor het leven	* vr 9 jun 2017 (09:30-12:30)	2	
Basistraining Taal voor het leven	* vr 10 nov 2017 (09:30-12:30)	2	
Basistraining Taal voor het leven	* wo 8 nov 2017 (18:30-21:30)	2	
7 Bouwen aan herstel	* wo 6 dec 2017 (09:30-11:30)	2	
8 Conflict hantering voor vrijwilligers	* di 24 jan 2017 (10:00-14:30)	7	
9 Haal meer uit contact	* wo 27 sep 2017 (14:00-17:00)	12	
10 Hoe bepaal ik het taalniveau van mijn cursisten?	maandag 20 maart 2017		
11 Hoe koppel ik taalonderwijs aan maatschappelijk relevante them	maandag 20 maart 2017		
12 Hoe leer ik Nederlands aan analfabeten?	maandag 20 maart 2017		
13 Hospitality training	* di 31 okt 2017 (09:30-20:30)	7	
14 Interculturele communicatie	* di 18 apr 2017 (11:00-13:00)	2	
Interculturele communicatie	donderdag 12 oktober 2017		
15 Intervisiebijeenkomst voor taalvrijwilligers	woensdag 20 september 2017		
Intervisiebijeenkomst voor taalvrijwilligers	donderdag 12 oktober 2017		
16 Introductie cursus Vertrouwenspersoon	maandag 27 februari 2017		
Introductie cursus Vertrouwenspersoon	donderdag 2 november 2017		
Introductie cursus Vertrouwenspersoon	* do 9 nov 2017 (19:30-21:30)	2	
17 Kinder mishandeling	* do 23 nov 2017 (14:00-17:15)	1	
18 Lesgeven aan vluchtelingen	* ma 20 mrt 2017 (19:30-20:30)	1	
19 Mantelzorg Lunchroom Oost	dinsdag 17 januari 2017		aanmelden niet nodig
Mantelzorg Lunchroom Oost	dinsdag 21 februari 2017		aanmelden niet nodig
Mantelzorg Lunchroom Oost	dinsdag 18 april 2017		aanmelden niet nodig
Mantelzorg Lunchroom Oost	dinsdag 16 mei 2017		aanmelden niet nodig
Mantelzorg Lunchroom Oost	dinsdag 20 juni 2017		aanmelden niet nodig
20 Meldcode huiselijk geweld	woensdag 11 oktober 2017		aanmelden niet nodig
21 Omgaan met dementie	woensdag 8 maart 2017		
Omgaan met dementie	woensdag 15 maart 2017		
Omgaan met dementie	woensdag 22 maart 2017		
Omgaan met dementie	woensdag 29 maart 2017		
Omgaan met dementie	woensdag 5 april 2017		
22 Ontspannen doe je zo!	vrijdag 10 februari 2017		
23 Oost Actief Bazar	dinsdag 16 mei 2017		
24 Psychiatrie-café@ IJburg	vrijdag 3 maart 2017		aanmelden niet nodig
Psychiatrie-café@ IJburg	vrijdag 5 mei 2017		aanmelden niet nodig
Psychiatrie-café@ IJburg	vrijdag 2 juni 2017		aanmelden niet nodig
Psychiatrie-café@ IJburg	vrijdag 6 oktober 2017		aanmelden niet nodig
Psychiatrie-café@ IJburg	vrijdag 3 november 2017		aanmelden niet nodig
Psychiatrie-café@ IJburg	vrijdag 1 december 2017		aanmelden niet nodig
Psychiatrie-café@ IJburg	* vr 5 mei 2017 (18:30-20:30)	1	
25 Sexting en Grooming	* ma 6 nov 2017 (16:00-18:00)	2	
26 Stads gesprek Eenzaamheid	* do 23 nov 2017 (16:00-17:30)	3	
27 Succes training	woensdag 8 maart 2017		
28 Taal tafel	maandag 20 maart 2017		
29 Theaterstuk over ouder mishandeling	dinsdag 28 maart 2017		
30 Thema-avond gezondheid: Mensen met een beperking hier & nu	maandag 13 november 2017		
31 Thema-avond: Omgaan met MS	maandag 8 mei 2017		
32 Thema-avond gezondheid: Mensen met een beperking hier & nu	* ma 13 nov 2017 (20:00-22:00)	2	
33 Training basisinformatie Sociaal Juridische Dienstverlening	* wo 8 nov 2017 (15:30-17:00)	15	
Training basisinformatie Sociaal Juridische Dienstverlening	* wo 10 mei 2017 (15:30-17:00)	9	
Training basisinformatie Sociaal Juridische Dienstverlening	* wo 11 okt 2017 (15:30-17:00)	12	
Training basisinformatie Sociaal Juridische Dienstverlening	* wo 12 apr 2017 (15:30-17:00)	10	
Training basisinformatie Sociaal Juridische Dienstverlening	* wo 12 jul 2017 (15:30-17:00)	18	
Training basisinformatie Sociaal Juridische Dienstverlening	* wo 13 sep 2017 (15:30-17:00)	6	
Training basisinformatie Sociaal Juridische Dienstverlening	* wo 14 jun 2017 (15:30-17:00)	8	
34 Training Communicatiekunst	* do 18 jan 2018 (09:30-11:30)	1	
Training Communicatiekunst	* do 30 nov 2017 (09:30-11:30)	2	
35 Training Communicatievaardigheden	* do 13 apr 2017 (13:00-15:00)	2	
36 Training Signaleringswijzer psychosociale problematiek	* di 3 okt 2017 (13:00-17:00)	9	
Training Signaleringswijzer psychosociale problematiek	donderdag 19 oktober 2017		
Training Signaleringswijzer psychosociale problematiek	maandag 23 oktober 2017		
37 Verbeter het lezen en schrijven	woensdag 13 september 2017		
38 Voor 't zelfde geld	woensdag 19 april 2017		
Voor 't zelfde geld	donderdag 29 juni 2017		
Voor 't zelfde geld	woensdag 15 november 2017		
39 Vroeg signaleren van psychische klachten	dinsdag 13 december 2016		
40 Vroegsignalering psychische klachten	dinsdag 11 april 2017		
41 Weerbaarheidstraining	woensdag 1 maart 2017		
42 Wegwijs in schuldhulp	* di 27 jun 2017 (13:00-17:00)	6	
Wegwijs in schuldhulp	* ma 4 dec 2017 (09:00-13:00)	7	
Wegwijs in schuldhulp	* ma 30 okt 2017 (09:00-13:00)	3	
43 Workshop Ergotherapie en Ouderenzorg	* di 13 jun 2017 (14:15-15:00)	1	
44 Workshop Ontspoorde Mantelzorg	* di 13 jun 2017 (15:15-16:00)	3	
45 Workshop ouderen en veiligheid	dinsdag 13 juni 2017		
46 Workshop Ouwer met Power	* di 13 jun 2017 (14:15-15:00)	2	
47 Workshop stem en presenteren	* do 15 jun 2017 (14:00-17:00)	3	
Workshop stem en presenteren	* do 16 feb 2017 (14:00-17:00)	3	
Workshop stem en presenteren	* do 19 okt 2017 (14:00-17:00)	1	
Workshop stem en presenteren	* do 20 apr 2017 (14:00-17:00)	3	
Workshop stem en presenteren	* do 21 dec 2017 (14:00-17:00)	3	
Overig 1	* ma 30 okt 2017 (09:00-13:00)	1	
Overig 2	* wo 13 dec 2017 (15:30-17:00)	18	
48 On-line training empowerment			online, geen zicht op deelnemers
49 On-line training grenzen stellen			online, geen zicht op deelnemers
50 On-line training netwerk versterken			online, geen zicht op deelnemers
51 On-line training omgaan met emoties			online, geen zicht op deelnemers
52 On-line training voor 24/7 gesprek			online, geen zicht op deelnemers
53 On-line training vrijwilligers begeleiden			online, geen zicht op deelnemers
54 On-line training werk en mantelzorg			online, geen zicht op deelnemers
 totaal aanmeldingen cursisten via Kennismarkt		220	

Nieuwsbrief

Vrijwilligers die zich eerder hebben aangemeld voor een cursus of workshop via de Kennismarkt zijn vaak geïnteresseerd om zich breder te ontwikkelen en vaker gebruik te maken van het aanbod. Iedereen die zich via de website aanmeldt voor een training, krijgt daarna gelijk de mogelijkheid om zich aan te melden voor de maandelijkse nieuwsbrief. Iedere maand wordt er een nieuwsbrief verstuurd aan de geïnteresseerden die zich eerder hebben aangemeld. Momenteel zijn er 408 nieuwsbrief abonnees. Onder de geabonneerden zitten niet alleen vrijwilligers, maar ook vrijwilligers coördinatoren die het aanbod ook weer kunnen uitzetten onder zijn of haar vrijwilligers.

Posters en flyers

Ter promotie van de Kennismarkt zijn er posters en flyers ontwikkeld. Deze posters en flyers zijn te vinden op plekken waar veel vrijwilligers zich ook bevinden.

Pers

In September 2017 is er een artikel verschenen over de Kennismarkt in het huis aan huisblad Dwars door de Buurt (zie bijlage). In Oktober is er specifiek aandacht besteed aan de Kennismarkt in het krantje van het Stadsdeel Oost (zie bijlage) ook zijn er aantal workshops via de nieuwsbrief van Stadsdeel Oost uitgelicht. Ook zijn er advertenties verschenen in de volgende regionale bladen:

- IJopener (1x) | 25.000 exemplaren
- Echo Oost & Diemen (2x) | 40.900 exemplaren
- Dwars door de Buurt (2x) | 25.000 exemplaren

Facebook en Twitter

Cursussen en workshops worden ook uitgelicht via Facebook. Hier wordt de facebookpagina van Post Oost voor gebruikt. Momenteel heeft de pagina van Post Oost 414 likes en de twitter van Post Oost heeft 438 volgers. Door middel van facebook advertenties werden er ook berichten gedeeld onder de vrienden van de Facebook volgers om een grotere doelgroep te bereiken. Door middel van deze facebookadvertenties is ook de groep volgers van de Post Oost pagina verder gegroeid.

Markten en bijeenkomsten

De Kennismarkt is ook verder gepromoot door aanwezig te zijn bij diverse bijeenkomsten in het Stadsdeel Oost. In 2017 zijn we aanwezig geweest bij de volgende bijeenkomsten:

- Participatiemarkt Christiaan Huygensplein | zaterdag 17 juni
- Mantelzorgmarkt Stadsdeel kantoor | donderdag 18 mei
- Leerwerkmarkt Post Oost | dinsdag 12 december
- Vrijwilligersfeest Stadsdeel Stayokay Indische Buurt | donderdag 23 november