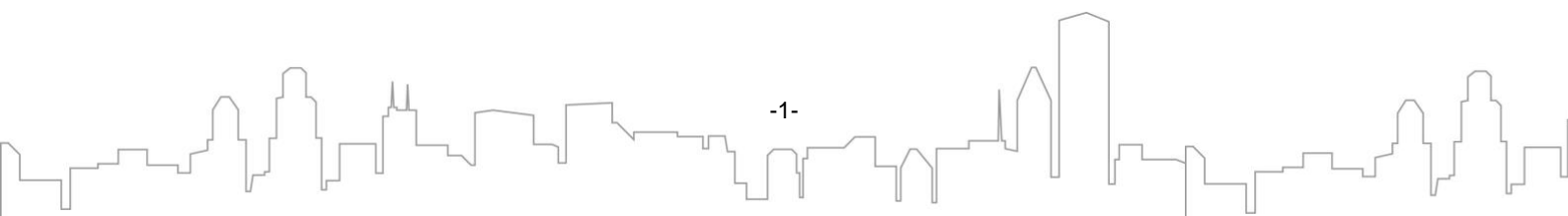


Serve the City Jaarverslag 2019



Inhoudsopgave

1. Voorwoord	3
2. Missie en doelstelling	4
3. Samenwerken	7
4. Doelstellingen en resultaten	10
4.1 Serve the City Events	
4.2 Adam Helpt	
4.3 Ympact020	
5. Communicatie	24
6. Samenwerking met professionele organisaties	25
7. Personeel en organisatie	26
8. Toekomst	29
9. Financieel verslag	29

1. Voorwoord

Met het opstellen van een jaarverslag kijken we terug en vooruit. Als we terugkijken op 2019 zien we wederom groei en ontwikkeling vooral bij Ympact020 & Adam Helpt. Ympact020 is het onderdeel van de Serve the City dat zich richt op het mobiliseren van jongeren voor vrijwilligerswerk. Adam Helpt is onderdeel van Serve the City, dat zich samen met Stichting Present richt op bedrijven. Deze twee onderdelen van Serve the City krijgen een steeds steviger fundament en er is nog veel potentieel voor de toekomst. Het is prachtig te weten en te beseffen dat we op deze manier kwetsbare Amsterdammers kunnen blijven helpen door de inzet van vrijwilligers op de diverse projecten.

De inzet van grote groepen jongeren door Ympact020 en de groeiende verantwoordelijkheid die bedrijven nemen, via Adam Helpt, is hoopvol voor het welzijn van de stad! Scholen nemen actief burgerschap serieus en bedrijven weten voor de ontwikkeling van hun MVO- beleid Adam Helpt steeds vaker te vinden. De wereld van de vrijwilliger wordt vergroot door zich in te zetten op een project en er vinden ontmoetingen plaats die normaal niet hadden plaatsgevonden.

In dit jaarverslag willen we u meenemen in de missie en doelstellingen van de stichting, de doelstellingen van afgelopen jaar en de behaalde resultaten, de samenwerking die we gestart zijn en tot slot het financiële jaarverslag. U zult lezen dat we het afgelopen jaar met 3631 vrijwilligers, gezamenlijk 329 projecten hebben gedaan. Ruim 15.000 uur vrijwillige inzet!

Dit is een hele mooie prestatie, maar het allerbelangrijkste is dat we de stad Amsterdam mooier hebben gemaakt en de kwetsbaren hebben laten zien dat we aan ze denken en dat we ze willen helpen waar hulp nodig is.

Ik wil alle medewerkers, vrijwilligers, fondsen en donateurs bedanken voor hun geweldige bijdrage aan het werk van Serve the City in 2019.

Brigitte Vonck-Makkinje

Directeur Stichting Serve the City Amsterdam

2. Missie en Doelstelling

Serve the City heeft als doel eenheid in de samenleving te creëren door de stad te dienen, door het organiseren en faciliteren van projecten voor vrijwilligers en hiermee de minderbedeelden in de samenleving te helpen.

Serve the City wil haar doel bereiken door onder meer:

- gemotiveerd door ons geloof in Jezus uit te reiken naar mensen die hulp nodig hebben
- het organiseren en promoten van vrijwilligersprojecten
- het actief contacten leggen en onderhouden met sociaal maatschappelijk georiënteerde organisaties in de lokale gemeenschap
- het aanbieden van hulp aan mensen die dat nodig hebben, ongeacht hun religie, etnische achtergrond of sociale status
- het bundelen van krachten van individuen en het bevorderen van de samenwerking (van) tussen deze individuen, zodat zij gezamenlijk de hulpbehoevende samenleving kunnen helpen
- het stimuleren van initiatieven van individuen en het helpen ontwikkelen van die initiatieven
- het creëren van een startpunt voor mensen die vrijwilligerswerk willen gaan doen – dit alles in de meest ruime zin van het woord

Kernwaarden

Als organisatie willen wij ons werk doen volgens onderstaande kernwaarden.

Ontdekken dat **het leven, géven** is en dat je blij wordt door andere mensen te helpen en niets hoeft terug te verwachten.

Leven zonder te oordelen, het beste in mensen zien, anderen het voordeel van de twijfel geven.

Deel uitmaken van een **gemeenschap die uitreikt** naar de kleinste behoeftes en de grootste bedreigingen het hoofd biedt.

Eenvoudige en verrassende acties van vriendelijkheid die zich uitbreiden over de stad als rimpels in het water.

De droom van het verspreiden van “Serve the City” over andere wereldsteden.



Werkwijze

Wij organiseren en promoten projecten voor vrijwilligers. Het doel van Serve the City is om mensen (ongeacht etniciteit, achtergrond, geloof en leeftijd) in aanraking te brengen met vrijwilligerswerk. Dit doet Serve the City door projecten te organiseren waar mensen zich individueel of met een groep voor in kunnen schrijven. Daarbij is de wens om diverse doelgroepen te betrekken en een breed scala aan activiteiten te organiseren binnen de projecten die Serve the City uitvoert. Zo wordt het mogelijk een brede groep mensen te stimuleren om deel te nemen aan een project. Elke vrijwilliger kan deelnemen aan een project dat bij hem of haar past en geïnspireerd raken. Daarnaast wil Serve the City een startpunt zijn voor vrijwilligerswerk en meer toegankelijke ééndags-initiatieven ontplooiën in de stad Amsterdam.

Wij leggen actief contacten en willen deze onderhouden. Wij leggen actief contact met organisaties die sociaal maatschappelijk georiënteerd zijn. Zowel de oude als nieuwe contacten blijven we onderhouden. Het doel is om aansluiting te vinden bij verschillende organisaties, zoals verzorgingstehuizen, ziekenhuizen en daklozencentra, die hulp bieden aan de sociaal of lichamelijk zwakkeren in Amsterdam. Daarbij hopen wij deze verschillende hulporganisaties op regelmatige wijze tijdens Serve the City activiteiten te ondersteunen en daarom is het onderhouden van contacten van belang. Serve the City wil deze organisaties in contact brengen met mogelijk nieuwe (vaste) vrijwilligers.

Wij bieden hulp aan mensen die dat nodig hebben, ongeacht hun religie, leeftijd, etnische achtergrond of sociale status. Serve the City wil mensen die hulp of aandacht nodig hebben praktisch helpen of juist helpen op sociaal vlak door hen wat van onze tijd en aandacht te schenken. Serve the City wil een verschil maken in de stad door praktische projecten uit te voeren en een glimlach zien ontstaan op de gezichten van de mensen die we helpen. De doelgroep en hulpvraag is zeer divers, en onze projecten dus ook. Serve the City richt zich hierbij op het bieden van praktische en sociale hulp.

Wij bundelen krachten. Wij bundelen krachten van individuen en bevorderen de samenwerking tussen deze individuen, zodat zij gezamenlijk de hulpbehoevende samenleving kunnen helpen. Doordat vrijwilligers met verschillende talenten samenwerken aan één project, worden de individuele krachten en talenten van vrijwilligers gebundeld. Er ontstaat een samenwerking die het saamhorigheidsgevoel versterkt. Serve the City streeft ernaar om die saamhorigheid te stimuleren, zowel tussen vrijwilligers (jong en oud) onderling als tussen de vrijwilligers en de hulpbehoevende doelgroepen. Door Serve the City komen mensen die elkaar in het dagelijks leven misschien niet tegen zouden komen, in contact met elkaar.

3. Samenwerken

Serve the City doet het samen

Serve the City richt zich vooral op grootschalige, eenmalige en meerdaagse activiteiten van vrijwilligersprojecten. Daarbij is het zogenaamde “Samen Doen” belangrijk. In dit hoofdstuk vertellen wij over de inhoud en visie achter de Serve the City projecten. “Samen voorbereiden” gaat over de wijze waarop Serve the City haar activiteiten in samenwerking met anderen vormgeeft en daarmee breed gedragen wordt. Serve the City bestaat uit vele projecten, maar hoe Serve the City toch één evenement is en vrijwilligers ervaren dat zij onderdeel zijn van een groter geheel wordt duidelijk in “Samenbrengen”.

Samen doen

Serve the City wil mensen, jongeren en bedrijven door middel van vrijwilligerswerk laten ervaren dat je met een klein gebaar een grote impact op je medemens kan hebben. Serve the City probeert op deze wijze actief burgerschap te stimuleren onder de bewoners van Amsterdam.

Mensen willen graag een bijdrage leveren aan een betere samenleving, maar weten ook niet altijd goed waar ze moeten beginnen of wat de mogelijkheden zijn.

Serve the City biedt mensen de mogelijkheid om zich op een laagdrempelige wijze in te zetten als vrijwilliger.



Een beautydag voor verstandelijk beperkten bij Philadelphia

Op die manier kunnen mensen, jongeren en bedrijven ervaren hoe leuk het is om iets te doen voor een ander en verschillende mogelijkheden van vrijwilligerswerk uitproberen, op één dag zelf een klein project uitvoeren, maar door onderdeel te zijn van een groter geheel toch een grote impact op de stad maken.

Serve the City hoopt hiermee deelnemers te prikkelen en te stimuleren om zich vaker of structureel aan vrijwilligerswerk te committeren.

Je kunt op verschillende manieren meedoen als vrijwilliger: als individu, samen met je gezin, vrienden, kerkgangers, burens, collega's, studenten, etc. Serve the City richt zich met de werving van vrijwilligers op maatschappelijke organisaties, studentenverenigingen, scholen, bedrijven en kerken binnen de stad Amsterdam en de directe omgeving.

Serve the City wil, vanuit de overtuiging dat ieder individu (jong en oud) over talenten beschikt, mensen de krachten laten bundelen. Daarmee streeft Serve the City ernaar cohesie te bevorderen tussen vrijwilligers. Mensen ervaren hoe zij met een team van onbekenden kunnen samenwerken ten behoeve van een goede zaak. Doordat men samenwerkt, ontstaat een gevoel van saamhorigheid.

Samen voorbereiden

Serve the City vindt het belangrijk dat de projecten die we uitvoeren en ontwikkelen samen worden voorbereid. Samen met de vrijwilligers en samen met de organisaties en cliënten die wij hulp bieden.

Bij de aanvraag voor projecten bij zorginstellingen proberen we zoveel mogelijk te kijken wat de instelling nodig heeft. We doen een beroep op hun creativiteit en proberen zo snel mogelijk een projectcoördinator te koppelen aan het desbetreffende project zodat ook deze vrijwilliger betrokken wordt in het proces van samen voorbereiden.

Samenbrengen

Tijdens Serve the City events hebben honderden vrijwilligers zich ingezet voor de vele verschillende projecten van Serve the City om iets goeds te doen voor Amsterdam. Het gaat om het gebaar, maar Serve the City heeft een bredere doelstelling. Zij wil mensen namelijk inspireren tot het structureel deelnemen aan vrijwilligerswerk. Daarnaast wil Serve the City de vrijwilligers het besef geven dat zij met het uitgevoerde project niet alleen iets hebben bijgedragen, maar daarbij ook onderdeel waren van een groter geheel.

Serve the City vergroot het saamhorigheidsgevoel door de volgende middelen in te zetten:

T-shirts

Serve the City stelt voor iedere editie van een Serve the City event T-shirts beschikbaar voor de vrijwilligers. Zo bevorderen wij een eenheidsgevoel en zijn alle vrijwilligers tijdens de projecten goed zichtbaar. In de hele stad Amsterdam zijn

vrijwilligers op pad en andere mensen zullen zich afvragen wat die mensen aan het doen zijn. Er ontstaan leuke reacties en mensen geven de vrijwilligers waardering.

Kick-off

Iedere projectdag van een Serve the City event wordt gezamenlijk gestart. Alle vrijwilligers verzamelen zich op de 'home base' locatie van Serve the City voor een kick-off. We ontmoeten elkaar op een locatie die ook een maatschappelijke functie heeft in Amsterdam.

Tijdens deze kick-off krijgen de vrijwilligers de laatste informatie, kunnen ze kennismaken met elkaar, wordt verteld hoeveel projecten er tijdens die editie van Serve the City worden uitgevoerd en hoeveel vrijwilligers er deelnemen. Tenslotte krijgen alle vrijwilligers hun t-shirt en vertrekken ze naar de projecten.

Samen eten

Bij ieder Serve the City event is er aan het einde van de dag een moment waarop alle vrijwilligers samen eten. Wij vinden het belangrijk om de vrijwilligers te bedanken voor hun inzet en hen de mogelijkheid te geven om na te praten, te evalueren en ervaringen te delen met vrijwilligers die andere projecten hebben gedaan. Ook de maaltijden worden door vrijwilligers klaargemaakt.



Vrijwilligers tijdens de kick off van een projectdag

4. Doelstellingen en resultaten

Dit jaar zijn we binnen Stichting Serve the City op drie gebieden actief geweest:

- Serve the City Events (vrijwilligerswerk voor iedereen)
- Adam Helpt (vrijwilligerswerk voor bedrijven)
- Ympact020 (vrijwilligerswerk voor jongeren)

4.1 Serve the City Events

Doelstellingen

Elk jaar worden er doelstellingen gesteld vanuit Serve the City voor het komende jaar op basis van de resultaten van het vorige jaar. De afgelopen jaren is er niet ingezet op groei maar op de kwaliteit van de projecten!

Doelstellingen 2019

Aantal vrijwilligers: 1.200

Aantal projecten: 150

Aantal in te zetten vrijwilligersuren: 4.800

Aantal vrijwilligersuren was als doel gesteld op 4.800 uur. Bij deze berekening werd er vanuit gegaan dat een vrijwilliger per project 6 uur besteedt.

Gedurende 2019 hebben we de volgende resultaten behaald.

Aantal ingezette vrijwilligers

In 2019 hebben 1372 vrijwilligers deelgenomen aan de projecten van Serve the City, daarmee hebben we het gestelde doel ruimschoots bereikt.

Aantal gerealiseerde projecten

Het aantal gerealiseerde projecten is 213. Dat ligt boven de gestelde doelstelling.

Aantal ingezette vrijwilligersuren

Het aantal uren dat vrijwilligers zich het afgelopen jaar hebben ingezet op de projecten is 5763 uur. Dit ligt boven het gestelde doel. Sommige projecten die Serve the City organiseert duren een hele dag maar er zijn ook projecten die een halve dag duren. Daarnaast zijn er regelmatig vrijwilligers te vinden op kantoor die meehelpen met de organisatie. Die zijn met zijn allen ook goed ruim 500 ingezette vrijwilligersuren.



Vrijwilligers tijdens een projecten van 500 heroes in December

Een terugblik op 2019

Serve the City heeft ook in 2019 verschillende actiedagen georganiseerd. Het afgelopen jaar werden er 8x actiedagen op zaterdag georganiseerd. Daarnaast werden er twee speciale actiedagen voor twee kerken georganiseerd: voor Hillsong en Crossroads International Church.

De vrijwilligers die meedoen met Serve the City waren ook dit jaar weer internationaal, jong en enthousiast. We merken echt dat veel internationale vrijwilligers het lastig vinden om ergens een plek te vinden om vrijwilligerswerk te doen. Serve the City biedt hen door het type projecten en de tweetaligheid van de website de mogelijkheid om zich in te zetten voor een ander!

Net als in 2018 is in de maand december de actie "500 helden" georganiseerd. Gedurende de hele maand december werden projecten georganiseerd waar

vrijwilligers zich voor konden inschrijven. Maar liefst 611 vrijwilligers wisten ons te vinden in december. Een fantastisch resultaat waar heel veel vrijwilligers op kantoor keihard voor gewerkt hebben.

Soorten projecten

Serve the City projecten kunnen in drie thema's onderverdeeld worden, die worden hieronder behandeld.

Sociale projecten

Tijdens sociale projecten kunnen vrijwilligers zich inzetten voor anderen door hen persoonlijke aandacht te geven. Hierbij kan gedacht worden aan:

- Eten klaarmaken voor daklozen, vooral pannenkoeken bakken blijft populair;
- Spelletjes doen of een wandeling met ouderen;
- Beautydag voor mensen in een revalidatiecentrum of verstandelijk beperkten;
- Karaoke zingen met verstandelijk beperkten;

Sociale projecten geven vrijwilligers de mogelijkheid om hun tijd en aandacht aan een ander te geven. Daarnaast wordt het mogelijk om in contact te komen met mensen waar men normaliter niet zo snel mee in aanraking komt. Gesprek en ontmoeting is bij deze sociale projecten de hoofddoelstelling.

Praktische projecten



Vrijwilligers zetten zich in tijdens de praktische projecten door letterlijk hun handen uit de mouwen te steken en aan de slag te gaan. De meeste mensen die wij helpen zijn onder behandeling bij maatschappelijk werk en de maatschappelijk werker klopt dan bij Serve the City aan voor hulp. Soms kunnen we mensen echt een nieuwe start geven in hun huis en in hun leven.

Voorbeelden van projecten die het afgelopen jaar zijn uitgevoerd.

- Schoonmaakklus bij alleenstaande moeder
- Tuinieren bij een oudere dame
- Huis opknappen bij kwetsbare man.

Straatprojecten

De zogenaamde “simple acts of kindness” projecten proberen we ook altijd op te nemen in een Serve the City projectdag.

Verrassende acties om het passerende publiek te verrassen en blij te maken met wat aandacht.



4.2. Adam Helpt

Adam Helpt: een succesvolle samenwerking!

Adam Helpt is een samenwerkingsverband tussen Stichting Present Amsterdam, Serve the City Amsterdam en Burennetwerk Amsterdam. Als afzonderlijke organisaties houden wij ons al jaren bezig met het verbinden van mensen in Amsterdam, ieder van de organisaties op hun eigen manier. Stichting Present koppelt groepen vrijwilligers aanbodgericht, Serve the City organiseert eventdagen waarop diverse vrijwilligersprojecten plaatsvinden en Burennetwerk bemiddelt in eenvoudige burenhulp op individuele basis. We zijn gedreven om mensen met elkaar in contact te brengen en geloven dat laagdrempelig vrijwilligerswerk grote impact heeft voor zowel de vrijwilligers uit de bedrijven als de mensen die hiermee geholpen worden.

In de afgelopen jaren is bij bedrijven het besef gegroeid dat maatschappelijke betrokken ondernemen kansen biedt; de organisatie krijgt aanzien, de individuele medewerkers kunnen zich ontwikkelen en de onderlinge samenwerking wordt sterker (website MVO Nederland). “Vrijwilligerswerk blijkt (...) een goede manier te zijn voor persoonlijke ontwikkeling en ontwikkeling van vaardigheden door informeel en experience-based te leren. Zo kan vrijwilligerswerk leiden tot de ontwikkeling van ‘softe’ vaardigheden zoals communicatievaardigheden, probleemoplossend denken en samenwerken. (...) Daarnaast geven managers aan dat de sfeer op het werk en de samenwerking tussen collega’s is verbeterd.

Door middel van vrijwilligerswerk worden werknemers uit hun comfortzone gehaald, waardoor ze soms worden gedwongen na te denken over nieuwe innovatieve ideeën voor op het werk” (L. Roza, W. Stubbe en L. Meijs, *Waarom en hoe non-profitorganisaties, bedrijven en intermediairs maatschappelijk betrokken ondernemen kunnen inzetten voor een sterkere samenleving*, Rotterdam School of Management, 2014, p.26).

Adam Helpt ziet deze ontwikkeling als een win-win situatie; vanuit bedrijven is bereidheid om zich maatschappelijk in te zetten waardoor er meer vrijwilligerswerk gedaan kan worden en meer mensen in Amsterdam de hulp of aandacht kunnen krijgen die ze goed kunnen gebruiken en tegelijkertijd hebben bedrijven baat bij de positieve effecten die het vrijwilligerswerk hebben voor hun werknemers en de organisatie.

Door de handen in elkaar te slaan kunnen we bedrijven een breed aanbod bieden, zodat we het vrijwilligerswerk zó kunnen organiseren dat het past bij de manier waarop het bedrijf haar maatschappelijke betrokkenheid vorm wil geven. Daarnaast kunnen we van elkaars kwaliteiten gebruik maken en met elkaar zo veel mogelijk bedrijven betrekken bij Amsterdam en haar bewoners.

Doelstellingen en resultaten over 2019

Wij zijn onwijs trots op het behaalde resultaat van afgelopen jaar. Onze doelen zijn ruimschoots bereikt en we hebben veel vrijwilligers via bedrijven laten inzetten en daarmee echt het verschil kunnen maken in de levens van heel veel kwetsbare

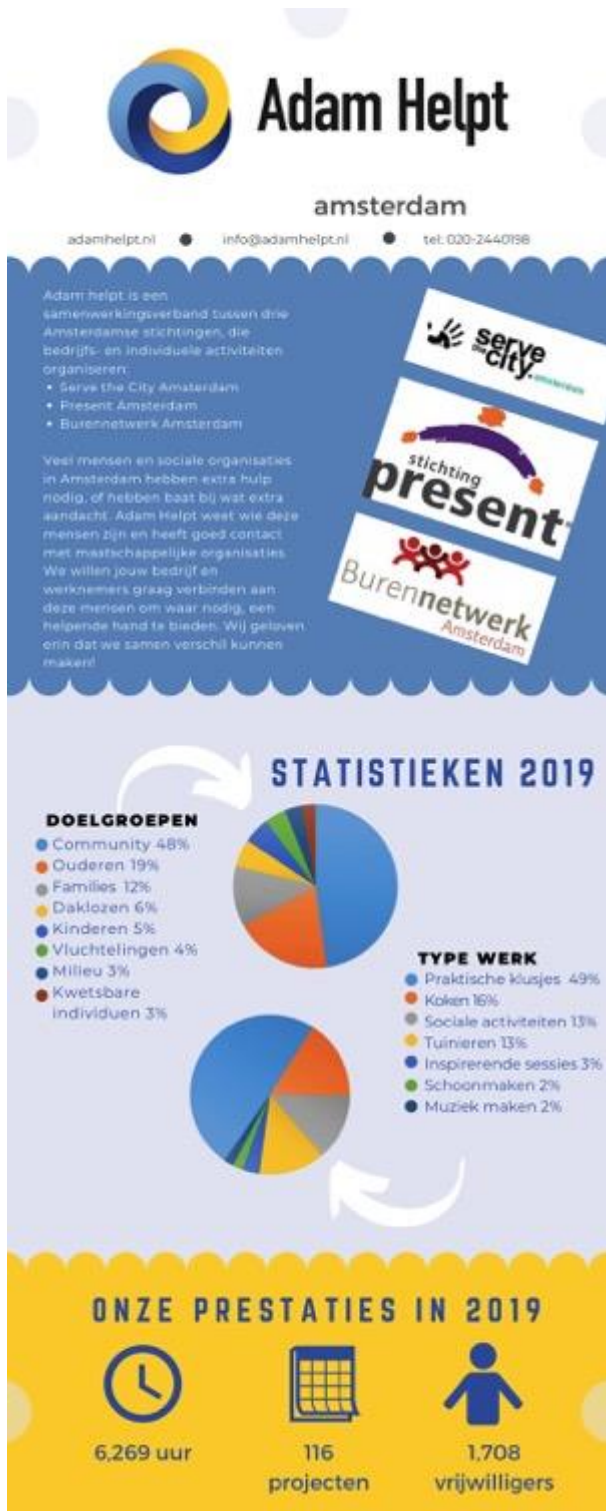
Amsterdammers. Zie de infographic voor meer informatie over welke doelgroepen we allemaal bereikt hebben.

Onze doelen waren: 800 vrijwilligers, 50 projecten, 3200 uur.

Bereikt: 1708 vrijwilligers, 116 projecten, 6269 uur.

Dus bijna 100% boven doelstelling.

Aantal bedrijven voor CSR beleid ontwikkeling: 5 behaald in plaats van 10 als doelstelling.



Adam Helpt
amsterdam

adamhelpt.nl • info@adamhelpt.nl • tel. 020-2440198

Adam helpt is een samenwerkingsverband tussen drie Amsterdamse stichtingen, die bedrijfs- en individuele activiteiten organiseren:

- Serve the City Amsterdam
- Present Amsterdam
- Burennetwerk Amsterdam

Veel mensen en sociale organisaties in Amsterdam hebben extra hulp nodig, of hebben baat bij wat extra aandacht. Adam Helpt weet wie deze mensen zijn en heeft goed contact met maatschappelijke organisaties. We willen jouw bedrijf en werknemers graag verbinden aan deze mensen om waar nodig, een helpende hand te bieden. Wij geloven erin dat we samen verschil kunnen maken!

STATISTIEKEN 2019

DOELGROEPEN

- Community 48%
- Ouderen 19%
- Families 12%
- Daklozen 6%
- Kinderen 5%
- Vluchtelingen 4%
- Milieu 3%
- Kwetsbare individuen 3%

TYPE WERK

- Praktische klusjes 49%
- Koken 16%
- Sociale activiteiten 13%
- Tuinieren 13%
- Inspirerende sessies 3%
- Schoonmaken 2%
- Muziek maken 2%

ONZE PRESTATIES IN 2019

- 6,269 uur
- 116 projecten
- 1,708 vrijwilligers



BEDRIJVEN

- ING
- Salesforce
- Gilead
- Uber
- Eni International
- KPMG International
- Stryker
- IGT
- Atrium Group Services
- CVB
- Gen25
- Gartner
- Credit Europe Bank

"De samenwerking met de vrijwilligers is geweldig. Ze hebben leuke ideeën, zijn gemotiveerd en zijn vriendelijk voor onze bewoners. Vooral de bewoners met weinig vrienden of familie krijgen veel aandacht. Wij waarderen het!" – Van 't Hofflaan | Amsta

"Samen met mijn collega's van ons creditcardbedrijf hebben we pannenkoeken gemaakt voor daklozen. Het voelde goed om dat te kunnen doen." – HR manager, creditcardbedrijf

CSR Beleid Ontwikkeling

Afgelopen jaar stond de ontwikkeling van het CSR beleid ook op de agenda van Adam Helpt omdat wij er echt in geloven een beweging op gang te kunnen brengen als bedrijven hier echt over nadenken en dit vormgeven binnen hun bedrijfsvoering. Bij alle bedrijven die wij spreken bieden wij aan om hier verder over na te denken en dat vorm te geven. Met 5 bedrijven hebben we hun CSR op regelmatige wijze in mogen vullen en met hun mee mogen denken hoe ze als bedrijf kunnen bijdragen aan het welzijn van de stad.

Veel bedrijven willen eerst een project doen om daarna verder na te denken over een eventueel CSR beleid. In 2020 willen we hier zeker verder op inzetten.

Vrijwilligers op kantoor

We hebben ook in 2019 weer samen mogen werken met een vaste groep van vrijwilligers op kantoor. Dit zijn veelal expat (partners) die naar Nederland komen voor werk en vrijwilligerswerk zoeken om zichzelf te ontwikkelen of zich inzetten bij Adam Helpt terwijl ze solliciteren.

Daarnaast weten vrijwilligers die een burn out achter de rug hebben ons ook te vinden en zetten hun kunde en vaardigheden in bij Adam Helpt door het doen van vrijwilligerswerk en zo langzaam weer te herstellen om weer op een reguliere manier aan de slag te gaan. Dit gebeurt altijd in samenspraak met het UWV.

Verhalen delen

Verhalen delen en anderen inspireren om ook verantwoordelijkheid te nemen voor de stad Amsterdam is waar Adam Helpt voor staat. Daarom delen we hieronder graag nog een paar verslagen van de projecten die we hebben georganiseerd in 2019.

Hek "werk" (building a community)

In de moderne, technologische en alsmaar drukker wordende wereld van vandaag de dag lijkt het erop dat vrijwilligerswerk steeds meer wordt uitgesteld. We bedoelen het allemaal goed, maar soms zit ons drukke leven gewoon in de weg. De eerste stap, het toezeggen te willen helpen, is vaak al een heel grote. World Wide Technology heeft met het hele bedrijf deze eerste stap gelukkig weten te zetten. Dit in de Verenigde Staten gevestigde bedrijf helpt zowel grote publieke-, als wat kleinere private organisaties over de hele wereld met het ontdekken, evalueren, bouwen en implementeren van innovatieve technologieën. Sinds de oprichting in 1990 is WWT van een kleine speler uitgegroeid tot een gevestigde leverancier van technologische oplossingen met een omzet van ruim 10 miljard euro en meer dan 5000 werknemers.

Op de jaarlijkse "vrijwilligersdag" van WWT heeft dit jaar een team van programmeurs en project managers de handen ineen geslagen om bij de Kinderboerderij in het Westerpark aan de slag te gaan.



Onder toezicht van Allesandra Wang, een oudgediende als het op vrijwilligerswerk aankomt, heeft het team geholpen met de herstelwerkzaamheden van het hekwerk aldaar. *'Als iedereen maar een klein beetje doet, maakt het uiteindelijk een groot verschil,'* aldus Allesandra.

De groep heeft werkelijk de schouders onder het project gezet en ze hebben gezamenlijk een hoop werk verricht. Graven, timmeren, bezanden en teamwork



bleken de ingrediënten van succes bij het opknappen van de kinderboerderij. René van Morgan, de assistent manager van de Kinderboerderij, is bijzonder dankbaar voor alle hulp. De vrijwilligers van WWT hebben de kleine gemeenschappelijke kinderboerderij een hoop tijd en geld bespaard met als eindresultaat dat de boerderij nu weer een veilige omgeving is voor zowel kind als dier. Een van de vrijwilligers was Willem Tessalar, wat ons betreft de personificatie van de kernwaarde van WWT "geloven in het teruggeven." Hij vond het een geweldige ervaring en is 'zeker weten' van plan om nog eens aan een dergelijk project deel te nemen.

Tuinieren voor hoop (gardening for hope)

Op een frisse herfstdag begint dit vers ingewijde team van Salesforce aan hun onbaatzuchtige reis. De eerste reis van velen, want het bedrijf stelt 56 uur per jaar beschikbaar voor vrijwilligerswerk aan hun personeel. Het team, dat elkaar tot de dag van vandaag grotendeels nog niet had ontmoet, was gezamenlijk verantwoordelijk voor het fatsoeneren van de tuin van bejaardentehuis Laurie, de vrijwilligerscoördinator van het verzorgingshuis, omschrijft met ontzettend veel

dankbaarheid in haar ogen waarom de activiteiten van deze dag zo belangrijk zijn: *'De tuin is een bron van veel trots en vreugde voor de bewoners en biedt ze een fijne plek om tijd met hun familie door te brengen. De bewoners zijn dan ook echt dankbaar voor het harde werk van de vrijwilligers.'*

Al pratende met Nancy Refki, verantwoordelijk voor de betrokkenheid van werknemers bij Salesforce wordt al snel duidelijk dat ze het heel fijn vindt om te werken voor een bedrijf dat het belangrijk vindt om maatschappelijk verantwoord te ondernemen. Ook al werkt Nancy er pas 6 maanden, ze voelt dat dit idee van wat terugdoen voor de maatschappij verweven is met de bedrijfscultuur, en dit merk je aan iedereen die je er spreekt. Ze is bijzonder gepassioneerd, en heeft een duidelijke visie voor ogen van wat het doel van Salesforce.org is: *'opleiding en ontwikkeling, middels technologie, van het werknemersbestand want het wordt steeds duidelijker dat het gat tussen mogelijkheden en de jeugd alsmaar groter wordt. Technologie geeft toegang tot kennis en is daarmee de drijfveer achter gelijke kansen.'*

Vrijwilliger Claude Alquier, accountmanager van het kantoor in Zwitserland, vond zoveel blijdschap en energie in de hele ervaring dat hij van plan is om zijn echtgenote bij toekomstige vrijwilligersactiviteiten te betrekken. Hij ziet in dergelijke activiteiten niet alleen voor zijn eigen bedrijf, maar voor bedrijven verspreid over de hele wereld, een mogelijkheid om hun 'bedrijven te herzien voor de toekomst.' Zowel Nancy als Claude vertellen enthousiast en vol trots over het 1-1-1 liefdadigheidsmodel dat aan de basis ligt van Salesforce.org, waarin het teruggeven aan de maatschappij centraal staat. Van verkopers tot partners, en bij zowel in- als externe klanten, het gedachtengoed achter dit model was bij de hele groep vrijwilligers te zien. Iedereen is er trots op deel uit te maken van een bedrijf waarbij vrijwilligerswerk zo hoog in het vaandel staat, aldus ook de teksten op hun t-shirts.

4.3 Ympact020

We willen graag laten zien wat Ympact020 in 2019 voor Amsterdam(mers) heeft betekend.

Totaal aantal jongeren	551 jongeren
Langdurige inzet	64 jongeren (waarvan 8 kwetsbaar)
Eenmalige inzet	487 jongeren
Gastles	1100 jongeren
Organisaties die zijn geholpen	30+ organisaties
Aantal vrijwilligersuren	3600 uur

Projectjaar 2018 stond voornamelijk in het teken stond van *doen*. Meer dan 1800 middelbare scholieren gingen één dag vrijwilligerswerk doen en hielpen daarmee enorm veel projecten en daarmee (hulpbehoevende) mensen in Amsterdam. Projectjaar 2019 stond in het teken van het verwerken van de lessen uit 2018 en het verbeteren en vernieuwen van onze diensten. Maar de missie bleef in 2019 onveranderd: Jongeren het verschil laten maken in Amsterdam door middel van vrijwilligerswerk, waarbij zij zelf groeien en hun talenten ontwikkelen.

In 2019 hebben we 1651 jongeren bereikt, waarbij er 551 jongeren ook daadwerkelijk de handen uit de mouwen hebben gestoken zowel langdurig als eenmalig. We zijn gaan experimenteren met manieren om zoveel mogelijk jongeren te inspireren en te activeren voor het doen van vrijwilligerswerk. Zo zijn we ons gaan verdiepen in de langdurige inzet van jongeren, is er een gastles ontwikkeld en zijn de campagnes: "Adopteer een organisatie" en "het Overstapproject" ontwikkeld. Nu eind 2019 kunnen we zeggen dat het experiment succesvol is geweest en dat we met deze producten verder aan de slag gaan om in de toekomst nog meer jongeren te bereiken.

"Ik vond het een leuke activiteit, ook omdat mijn patiënt heel blij met mij was en hij door mij na vier weken weer naar buiten kon :)" - student MBO

Projectdagen

Afgelopen jaar hebben 487 jongeren zich eenmalig of een paar dagen vrijwillig ingezet voor meerdere vrijwilligersprojecten via Ympact020. Door middel van projectdagen voor middelbare, mbo-scholen en jongerenorganisaties komen jongeren op een laagdrempelige manier in contact met het doen van vrijwilligerswerk en leren ze nieuwe mensen en plekken kennen. De jongeren gaan aan de slag bij verschillende organisaties in Amsterdam. De activiteiten lopen uiteen van helpen bij een buurtfeest tot spelletjes doen met ouderen of het opknappen van tuinen bij eenzame bewoners. Het doel van deze projectdagen is dat organisaties op zo'n dag gebruik kunnen maken van veel extra helpende jonge handen en de jongeren zien hoe leuk en simpel het is om iets voor iemand anders te doen.

“Het was erg gezellig, de leerlingen hebben erg hun best gedaan en het was leuk. Zo’n 12 bewoners hebben meegegeten met de pannenkoeken.” Ze waren enthousiast! – Volksbond

Gastlessen

Door middel van gastlessen hebben we jongeren en scholen op de hoogte gebracht van ons aanbod om vrijwilligerswerk te gaan doen in Amsterdam. Jongeren krijgen door deze les de kans om te horen hoe leuk en makkelijk vrijwilligerswerk kan zijn. En wat je er zelf aan hebt in je school/baankeuze. In de gastlessen wordt aandacht besteed aan de interesses en kwaliteiten van jongeren en hoe ze deze kunnen inzetten om iemand anders te helpen. In totaal hebben we 10 gastlessen gegeven op verschillende middelbare en mbo-scholen. Een gastles die door de scholen erg goed wordt ontvangen!

“Ik vond het interessant om te horen dat je eigenlijk zoveel kan doen in Amsterdam en ook wel heftig dat er zoveel mensen eenzaam zijn”



Langdurige inzet

Naast de eenmalige inzet hebben we in 2019 meer ingezet op een langdurige inzet. Hiervoor hebben we ook een MDT-subsidie gekregen. We hebben voor deze vrijwilligers een contract ontwikkeld waarmee voor hen en voor ons duidelijk is wat we van elkaar verwachten.



Trajecten van 20+ uur

Tot en met november hebben 64 jongeren zich individueel of in kleine groepjes voor een langere periode ingezet. De beweegredenen van de jongeren om vrijwilligerswerk te doen verschilt.

Sommige jongeren moeten zich vanuit hun school of studie voor een langere periode inzetten en andere jongeren kloppen

zelfstandig bij ons aan omdat ze graag een verschil willen maken. Tijdens een intake op kantoor wordt er met elke jongere individueel kennisgemaakt en gekeken naar de interesses en talenten van de jongeren, wat willen ze nog leren of waar zijn ze nieuwsgierig naar? Ondanks de verschillen in motivatie wordt er aan de jongeren gevraagd om zich open te stellen voor nieuwe ervaringen. Gezamenlijk gaan we op zoek naar een maatschappelijke organisatie die goed gebruik kan maken van de interesses en talenten van de jongere bij het vervullen van een hulpvraag. Het doen van vrijwilligerswerk biedt deze jongeren een kijkje buiten hun bubbel en vergroten daarmee hun wereldbeeld. In 2020 willen we experimenteren met het verhogen van het minimaal aantal uren inzet voor individuele vrijwilligers naar 30 uur. Hiermee zorgen we dat jongeren die een maatschappelijke stage van meestal 24 uur lopen zich meer committeren aan het werk dat ze doen.

Bij de Buitenhof, een woonzorgcentrum hebben we die dag appeltaartjes uitgedeeld. De meeste ouderen waren echt lief en grappig. Ze waren 70 jaar en ouder. Toen de begeleider vertelde dat ze na 6 maanden vaak doodgaan, werd ik heel emotioneel. Ik ben echt trots op mezelf omdat ik veel mensen blij heb gemaakt en heb geleerd hoe makkelijk ik met ouderen kan omgaan. - Vrijwilliger 14 jaar

Trajecten van 80+ uur

We zien dat het doen van langdurig vrijwilligerswerk zowel voor de jongeren als de organisaties veel voordelen met zich meebrengt. Jongeren krijgen de tijd om zich te ontwikkelen binnen het vrijwilligerswerk dat ze doen, meer te leren en kunnen daarnaast ook echt wat toevoegen aan een organisatie. De organisatie kan in haar plaats vertrouwen op structurele helpende handen en meer begeleiding bieden. Omdat we deze positieve uitwerkingen zien van het doen van langdurig vrijwilligerswerk sturen we hier ook steeds meer op aan. Zo is bijvoorbeeld in samenwerking met de Europass een certificaat ontwikkeld voor jongeren die meer dan 100 uur vrijwilligerswerk doen. In totaal hebben 11 jongeren in 2019 een Europass ontvangen.

Het langdurig inzetten van jongeren bij organisaties vraagt om meer begeleidingsuren. Naast een intake wordt er vaker geëvalueerd om er voor de jongeren ook echt een ontwikkeltraject van te maken waarin ze kunnen groeien en geïnspireerd blijven. Na het afronden ontvangen de jongeren een certificaat.

Adopteer een organisatie

In 2019 is er ook gestart met de Campagne: Adopteer een Organisatie. Ympact020 kreeg regelmatig aanvragen van studie- en studentenverenigingen die zich eenmalig willen inzetten voor de stad en zijn inwoners. Vanuit organisaties is er echter veel vraag naar studenten die zich voor een langere tijd in willen zetten bij een hulpvraag. Daarom zijn we gestart met de campagne: Adopteer een maatschappelijke organisatie! Studie- en studentenverenigingen verbinden zich hiermee collectief voor een heel jaar aan een maatschappelijke organisatie in Amsterdam. Ympact020 helpt organisaties bij het formuleren van een hulpvraag die hierbij past. Minstens 1x per maand zetten een aantal leden zich in voor deze hulpvraag. Hiermee is langdurige inzet gewaarborgd. De organisatie doet op haar manier iets terug voor de jongerenorganisatie. Dit bevordert een duurzame relatie en de kans dat de studentenvereniging zich langer kan binden. In 2019 zijn er 3 organisaties gestart met het adopteren van een organisatie.



“Wij vinden het heel leuk om bij Cordaan met hun cliënten te dansen eens in de maand.” - Studentenvereniging Skoll

Het overstapproject

Naast de wereldverbeteraars die zelf bij ons aankloppen zijn we ook gestart om jongeren in een meer kwetsbare positie zich in te laten zetten door middel van het Overstapproject. Als duidelijk is dat leerlingen het schooljaar niet gaat halen wordt met goedkeuring van de leerling, ouders en leerplicht het Overstapproject ingezet. Het Overstapproject heeft al doel om de jongeren die uitvallen een zinvolle

tussenperiode bieden. Een periode waarin ze aan de slag gaan bij een maatschappelijke organisatie om zo geïnspireerd en geactiveerd te blijven. Ympact020 zorgt tijdens dit traject voor de matching en de begeleiding, hierbij wordt er veel aandacht besteed aan het onderzoeken van interesses en talenten. Door uit hun comfortzone te stappen, nieuwe mensen ontmoeten en iets voor iemand te betekenen zien we de jongeren groeien! De middelbare schoolperiode wordt hiermee op leerzame, nuttige maar vooral ook positieve manier afgesloten. We gaan in 2020 de mogelijkheden onderzoeken om dit project uit te breiden naar studenten die uitvallen of een moeilijke start hebben bij hun studie.

Ympact020 draagt bij aan een gezonde overgang tussen VO-MBO. Daar hebben we prettige ervaringen mee. - Decaan Metis Montessori

Projectfinanciering

Eind 2018 kreeg Ympact020 onverwacht een extra subsidie toegekend. Namelijk de Maatschappelijke Diensttijd (MDT). Deze subsidie is aangevraagd in samenwerking met een landelijke partij, waaraan meerdere jongeren-netwerken verbonden zijn. Hiermee kregen we de kans te leren van andere netwerken met eenzelfde programma door het land heen. Daarnaast zijn we onderdeel geworden van het Amsterdams Platform. Hierin zitten alle organisaties in Amsterdam die meededen met de MDT. We hebben hiermee veel kans gekregen op uitwisseling van ervaringen en mede door deze subsidie hebben we kunnen experimenteren met de langdurige inzet van verschillende jongeren.



YMPACT 020

5. Communicatie

Er zijn verschillende manieren waarop wij met onze vrijwilligers communiceren. Via de website, flyers, social media proberen wij onze vrijwilligers er op te attenderen dat zij zich kunnen inzetten voor een ander.

Risico's en onzekerheden

Bij het organiseren van de vrijwilligersprojecten en het aanbieden van projecten aan bedrijven is de grootste onzekerheid of mensen ons wel weten te vinden en zich ook werkelijk zullen aanmelden voor een project en het doen van vrijwilligerswerk. Daarom is het van belang om als organisatie op veel plekken aanwezig en zichtbaar te zijn zodat potentiële vrijwilligers ons weten te vinden!

Website

Serve the City Events, Adam Helpt en Ympact020 hebben elk hun eigen website. De verschillende websites zijn één van de belangrijkste communicatiemiddelen om onze vrijwilligers te enthousiasmeren en te informeren over vrijwilligerswerk. Twee van de drie websites zijn tweetalig zodat wij ook de internationale mensen die in Amsterdam wonen kunnen informeren en bereiken.

Facebook & Instagram

Serve the City probeert zich ook op Facebook & Instagram te laten zien en op die manier de potentiële vrijwilligers te informeren. Via Facebook & Instagram worden vrijwilligers ook opgeroepen om mee te doen met vrijwilligersprojecten. Daarnaast zijn we voor Adam Helpt ook actief op LinkedIn. Ympact020 is actief op Facebook & Instagram.

6. Samenwerking met professionele organisaties

Serve the City werkt nauw samen met professionele collega-organisaties met als doel elkaar helpen.

Deze organisaties worden bijtijds geïnformeerd over aankomende Serve the City acties zodat zij binnen hun werkveld kunnen kijken waar en op welke manier zij hulp nodig hebben. Daarnaast is er ook goed contact met andere vrijwilligersorganisaties zoals Stichting Present. In samenwerking met Stichting Present worden ook vaak projecten uitgevoerd.

Verzorgingshuizen

Serve the City onderhoudt warme contacten met verschillende verzorgingshuizen en probeert ook elk jaar weer nieuwe contacten te vinden binnen verzorgingshuizen in Amsterdam. Er is al een jarenlange goede samenwerking met Cordaan, het Leger des Heils, Philadelphia, Amsta en Amstelring.

Maatschappelijke instellingen

Contacten met maatschappelijke instellingen in Amsterdam zijn voor Serve the City van groot belang. Vanuit het Leger des Heils en maatschappelijk werk worden veel praktische projecten aangemeld. Veelal betreft dit cliënten die eenzaam zijn, in een sociaal isolement zitten of worstelen met een verslaving. Daarnaast hebben wij ook contacten met maatschappelijke organisaties en helpen wij ook mensen die een nieuwe start willen maken en hierbij praktische hulp kunnen gebruiken. Daar waar een sociaal netwerk of geld ontbreekt, probeert Serve the City een verschil te maken met onze Serve the City vrijwilligers.

Daklozen

Voor projecten met daklozen hebben we verschillende contacten met organisaties die zich inzetten voor daklozen in Amsterdam. We merken dat er veel interesse bij vrijwilligers is om zich in te zetten voor daklozen. Het afgelopen jaar hebben we dan ook veel contact gehad met inloophuizen om pannenkoeken te bakken voor daklozen. We hebben voor deze projecten vooral contacten bij het Leger des Heils, de Volksbond en de Regenboog.



7. Personeel & organisatie

Stichting Serve the City Amsterdam is een non-profit organisatie. Onze kernactiviteit is het begeleiden van vrijwilligers die zich willen inzetten voor kwetsbare mensen in Amsterdam. Wij maken als zelfstandige lokale organisatie deel uit van het landelijk netwerk Serve the City Nederland en Serve the City Internationaal. Serve the City Amsterdam is zelf verantwoordelijk voor beleid, bestuur en financiën.

Het team op kantoor

Serve the City heeft in 2019 drie medewerkers in dienst gehad. De directeur was 32 uur per week werkzaam en verdeelde haar werkzaamheden over Serve the City Events, Adam Helpt en Ympact020. Daarnaast waren er drie medewerkers (8 uur, 16 uur en 20 uur per week) aan het werk voor Ympact020.

Daarnaast hebben twee mensen parttime de directeur in haar afwezigheid door zwangerschap vervangen.

Op kantoor was er een grote groep vrijwilligers actief die hielpen bij de organisatie van de projecten voor de verschillende labels binnen Serve the City.



Schoonmaakklus bij een alleenstaande vader van drie zonen.

Bestuur

Het operationele team functioneert onder de verantwoordelijkheid van het bestuur. Bestuurders worden in principe benoemd voor vier jaar, met de mogelijkheid tot verlenging na instemming van het voltallige bestuur. De leden van het bestuur ontvangen geen beloning voor hun werkzaamheden. Het bestuur houdt toezicht op de financiën en het personeelsbeleid, en heeft daarnaast een rol in de externe vertegenwoordiging van de stichting.

Intern is de directeur vanuit het operationele team het aanspreekpunt voor het bestuur. Zij woont alle bestuursvergaderingen bij en overlegt frequent met de voorzitter. De directeur legt verantwoording af aan het bestuur op de vijf inhoudelijke terreinen: doelstelling, besteding van middelen, fondsenwerving, functioneren van de organisatie en omgang met vrijwilligers. Uitsluitend op het punt van besteding van middelen, wordt door de penningmeester zowel de toezichthoudende rol alsook de besturende rol uitgeoefend. Het toezicht op dit punt is gewaarborgd door financiële rapportage door de penningmeester aan het gehele bestuur op elke bestuursvergadering.

Bestuur per 31-12-2019

Voorzitter

Ruben Burggraaf

Penningmeester/Secretaris

Mark Spaargaren

Algemeen bestuurslid

Pieter van der Beek

Algemeen bestuurslid

Tim Walker

8. Toekomst

Serve the City zal haar activiteiten die ze nu voert blijven uitvoeren. Voor de Serve the City events zoals deze nu op zaterdagen georganiseerd worden verwachten we niet direct groei, omdat er de komende jaren vooral extra wordt geïnvesteerd in het verder uitbouwen van Adam Helpt en Ympact020. We hopen dat het aantal vrijwilligers vanuit de bedrijven en het aantal jongeren vrijwilligers de komende jaren groeit en dat daar een stabiel netwerk van vrijwilligers ontstaat.

9. Financieel Jaarverslag

Serve the City is een fondsenwervende instelling en voor het werven van fondsen wenden wij ons tot de gemeente Amsterdam voor subsidies, schrijven wij jaarlijks vermogensfondsen aan en zijn wij op zoek naar andere instellingen (zoals bv bedrijven) om ons financieel te steunen.

Stichting Serve the City is een organisatie zonder winstoogmerk. Wij houden ons vooral bezig met het organiseren van vrijwilligersprojecten zodat mensen zich inzetten voor de kwetsbare mensen in Amsterdam.

Wij zijn voor het uitvoeren van deze projecten volledig afhankelijk van giften en subsidies. In 2019 hadden wij vier mensen in dienst om deze projecten te organiseren en coördineren. Daarnaast was er een grote groep vrijwilligers actief.

De totale uitgaven in 2019 bedroegen € 176.369 en de totale inkomsten waren € 203.681. Dit betekent na aftrek van overige financiële lasten dat we een positief resultaat hebben van € 27.322.

De jaarrekening kan worden ingezien op onze website of worden opgevraagd bij ons.