GILDE UTRECHT

Jaarverslag 2019

Gilde Utrecht

Lange Smeestraat 7

3511 PS Utrecht

030-2343252

www.gildeutrecht.nl

directeur@gildeutrecht.nl

INHOUD

Inleiding **5**

1. **Rondleidingen** **6**
2. **Taal en conversatie** **9**
3. **Cursussen, lezingen en advies** **12**
4. **30-jarig jubileum** **14**
5. **Organisatie** **16**
6. **Resultatenrekening** **20**

Bijlage 1. Personele gegevens Gildevrijwilligers 2019 **21**

INLEIDING

In 2019 werd het dertigjarig bestaan van de Stichting Gilde Utrecht gevierd. Een organisatie die voor het overgrote deel draait op vrijwilligers van 45 jaar en ouder. Al die vrijwilligers stellen hun kennis, kunde en ervaring beschikbaar aan de samenleving.
Sinds 18 februari 2019 heeft de stichting weer een directeur, Gerlofke Hekelaar.
Ter ondersteuning van de directeur is per 18 november 2019 een parttime officemanager/secretaresse aangetrokken. Haar naam is Nienke Willemsen. De 20 uur per week van de directeur en de 16 uur van de secretaresse vormen tezamen een betaalde formatie van één fte. Alle andere functies en werkzaamheden worden door vrijwilligers uitgevoerd.

Bestuur
In verband met het statutair aftreden van de voorzitter en het eerdere vertrek van een penningmeester is naarstig gezocht naar bestuursleden die vanaf 1 januari 2020 hun krachten willen inzetten voor het wel en wee van Gilde Utrecht, en met succes: Vanaf het begin van het nieuwe jaar ziet het bestuur er als volgt uit:
de heer J.T.K. Marcelis, voorzitter
mevrouw. M.L. Kuijpers, secretaris
de heer E. Povel, penningmeester
de heer A.A. Verhagen, bestuurslid
de heer M. Verviers, bestuurslid.
Dit team zal de organisatie de komende jaren aansturen.

Financiën
De stichting heeft qua financiën een ongewoon jaar achter de rug.
In 2017 dreigden we btw-plichtig te worden volgens de externe accountant. Daarom werden, op aandringen van de accountant, reserveringen gedaan, om een eventuele aanslag van de belastingdienst te kunnen opvangen. De prijs van een rondleiding werd verhoogd van zes naar acht euro per deelnemer. In november 2019 besloot de gemeenteraad om de noodzaak van een extern accountantsverslag te laten vervallen voor organisaties met een subsidie tot €.100.000 per jaar. Daarmee was de discussie over btw-plicht met de externe accountant achterhaald en vervielen de kosten van de accountantscontrole. De belastingdienst was op de website heel duidelijk: rondleidingen zijn niet btw-plichtig.
Dit alles leidde tot een onverwachte verbetering van het resultaat. Ook het vertrek van de directeur per 1 oktober 2018 en de periode tot het aantrekken van een nieuwe directeur per 18 februari 2019 leidde tot een eenmalige, aanzienlijke verlaging van het uitgavepatroon.
De reserve van de stichting is daardoor hoger dan gewenst. In 2019 is een groot deel van de reserve gebruikt om investeringen voor de toekomst te doen (denk aan vervanging van de 10 jaar oude computers) en ook in 2020 zullen nog extra investeringen gedaan worden om Gilde Utrecht bestendig te maken voor de komende jaren en daarmee de reserve weer terug te brengen op een aanvaardbaar niveau.

Activiteiten
De organisatie realiseert haar activiteiten met veel succes. De rondleidingen verheugen zich telkenjare in een grote belangstelling, de vraag naar taalcoaches blijft onverminderd hoog, alleen de deelname aan cursussen is enigszins tanend. De bezetting van de coördinatiecommissies vraagt opnieuw veel aandacht omdat een aantal leidinggevende vrijwilligers per het einde van 2019 willen stoppen gezien de hoogte van hun leeftijd. Veel van deze vrijwilligers zijn 15 jaar of langer actief geweest voor de gilde-organisatie. We zijn deze mensen uiteraard bijzonder veel dank verschuldigd en hebben hen aan het eind van 2019 uitgebreid gehuldigd.

Afsluiting van 2019, het dertig jarig bestaan
Het bestuur heeft ervoor gekozen het dertigjarig bestaan, alsmede het afscheid van een aantal vrijwilligers te vieren in eigen kring. Dit gebeurde op 20 december met een eindejaarsbijeenkomst zoals we elk jaar doen, alleen dit jaar met een aantal bijzondere accenten. Zo heeft burgemeester Jan van Zanen een bezoek gebracht aan deze bijeenkomst, waarbij de scheidend voorzitter de 'Speld van de stad Utrecht' kreeg opgespeld. Ingmar Heytze verzorgde een presentatie, voor alle aanwezigen was een aandenken aan dertig jaar Gilde Utrecht en de bijeenkomst werd afgesloten met een buffet. Het bestuur denkt op deze wijze een waardige afsluiting van het jubileum jaar te hebben verzorgd.

Financieel resultaat 2019
De exploitatiebegroting over 2019 bedraagt € 153.000,-
Het exploitatieresultaat eindigt met een totaalbedrag van € 149.942,-
Het positieve resultaat over 2019 is € 4.185,-
Het bestuur meent een juiste bedrijfsvoering te hebben gerealiseerd.
De organisatie staat klaar voor nieuwe uitdagingen in 2020.

Paul Vergeer	**Hans Marcelis**	**Eduard Povel**
Voorzitter tot 31-12-19	voorzitter vanaf 1-1-20	penningmeester
Marie-Louise Kuijpers	**Gerlofke Hekelaar**	
secretaris	directeur	

1. RONDLEIDINGEN

Aantal wandelingen en wandelaars.
Het jaar 2019 liet een stabilisatie van het aantal rondleidingen en wandelaars zien.
Op een rij gezet ziet het er prima uit:
2016 aantal rondleidingen 648 en aantal deelnemers 6681
2017 aantal rondleidingen 734 en aantal deelnemers 7510
2018 aantal rondleidingen 821 en aantal deelnemers 7987
2019 aantal rondleidingen 785 en aantal deelnemers 7983
Deze aantallen geven aan dat de rondleidingen van Gilde Utrecht zich kunnen verheugen in een grote belangstelling en worden gewaardeerd.

Promotieactiviteiten
Het afgelopen jaar hebben we wederom medewerking verleend aan culturele activiteiten in de stad. Tijdens, bijvoorbeeld, de Open Monumentendag en NLdoet werden gratis rondleidingen gegeven. Ook de avondwandelingen tijdens de Nacht van de Geschiedenis waren weer een succes.
De gratis promotiewandeling op de zondagmorgen is een vast gegeven geworden. Deelnemers maken zo kennis met de mogelijkheden van het Gilde en ook voor minder draagkrachtigen is dit een mogelijkheid meer van Utrecht te leren kennen.

We blijven attent op signalen van ontwikkelingen die zich in de stad voordoen, zodat we op tijd kunnen inhaken. Het gaat vaak om evenementen met grote aantallen deelnemers, waarvoor veel rondleiders ingezet moeten worden. Deze activiteiten dragen bij aan de naamsbekendheid van Gilde Utrecht en zijn daarom van grote waarde voor ons.

Public relations
Gelukkig is een aantal plaatselijke bladen bereid voor Gilde Utrecht free-publicity te verzorgen. Echter, in toenemende mate wordt verwacht dat daar ook een betaalde publicatie tegenover komt te staan.

Als tegenprestatie voor free-publicity heeft Gilde Utrecht het afgelopen jaar een groot aantal artikelen over onbekende en verborgen plekken in de stad, aangeleverd aan DUIC. Bij de plaatsing in DUIC wordt vermeld dat deze artikelen geschreven zijn door vrijwilligers van het Gilde. Een vijftigtal van deze artikelen is inmiddels gebundeld in het boekje “Gilde Utrecht onthult geheimen van de stad”.

Voor de bekendmaking van de activiteiten van het Gilde zijn diverse folders uitgebracht. Deze worden verspreid op plekken als musea, bibliotheken, hotels en via de rondleiders.

Bart heeft een geweldige stadswandeling gedaan rondom Karel V. We hebben enorm veel verrassende feiten gehoord en gezien op een klein stukje Utrecht. Het was fantastisch en heeft bijgedragen aan een succesvol feest op 28 december. Nog hartelijk dank!!

Onze website wordt steeds beter bezocht en draagt evenals de Facebookpagina bij aan het uitdragen van de naam van Gilde Utrecht. Ook verschijnt ongeveer 10 keer per jaar een digitale nieuwsbrief voor mensen die zich daarvoor hebben opgegeven.

Wat goed loopt, (fietst en vaart)
Het zomerprogramma op dinsdagmiddag, woensdagavond en vrijdagochtend, blijkt in een behoefte te voorzien. Deelnemers kunnen daarbij een keuze maken uit circa 40 verschillende thema's. Een aantal rondleiders met een onderwijsachtergrond heeft zich gericht op het verzorgen van een kinderprogramma. Ook fietstochten staan in de belangstelling waarbij vaak de forten rondom Utrecht bezocht worden. Niet alleen een bezoek aan het fort maakt de fietstocht interessant, maar ook forten die als horecagelegenheid functioneren worden met plezier aangedaan. Bij uitzondering verzorgt het Gilde ook een rondleiding per boot.
Ook dit jaar mochten wij - evenals vorig jaar - de rondleidingen tijdens de jaarlijkse KRO-NCRV inspiratie-dag verzorgen. Circa 400 deelnemers uit het hele land gingen met een impressie van het mooie Utrecht naar huis.

Na de restauratie van het stadhuis worden door het Gilde ook in het stadhuis rondleidingen verzorgd. Voor de ambtenaren en gasten van de Gemeente Utrecht hebben wij diverse rondleidingen verzorgd. In samenwerking met het Utrechts Archief, Centraal Museum, Catharijne Convent en het Volksbuurtmuseum werden specifieke rondleidingen bij tentoonstellingen opgezet. Voor het Volksbuurtmuseum ging dat over de 7 Steegjes en leidde het Gilde ca. 250 deelnemers rond.

Het extreem warme weer deze zomer zorgde voor enkele aanpassingen in ons programma. Een enkele keer moest een rondleiding worden afgezegd of verplaatst.

Kwaliteitsbewaking
Het in 2018 gestarte initiatief van collegiale toetsing, om elkaar scherp te houden in het actueel houden van kennis, is in 2019 voortgezet. Alles op vrijwillige basis. Rondleiders worden aangespoord regelmatig met elkaar mee te lopen en na afloop het verloop van een rondleiding te bespreken, zonder dit in een verslag neer te leggen.
De Gilde evenementen zijn een maandelijks terugkerend fenomeen waarbij rondleiders en baliemedewerkers elkaar treffen tijdens een bezoek aan een bijzondere plek of bijzonder gebouw. Deze evenementen zijn niet alleen nuttig om de kennis uit te breiden, maar ook gewoon gezellig en voor de mensen van de balie prettig om de rondleiders beter te leren kennen en vice versa.

In het voor- en najaar komen de rondleiders bij elkaar, in een plenaire vergadering, om met name organisatorische zaken te bespreken en het bestuur daarin te adviseren.

Rondleiderstoekomst

In 2019 is opnieuw een aantal nieuwe rondleiders geïnstalleerd en is een nieuw opleidingsklasje gestart met aspiranten. De aannamecommissie zorgt voor continuïteit in de kwaliteit. We streven naar regelmatige aanvulling van het rondleidersbestand, omdat mensen uitvallen, stoppen wegens ouderdom of anderszins. We verheugen ons in regelmatig aanbod van nieuwe mensen en door het enthousiasme dat Gilde-rondleiders uitstralen zijn er vaak mensen die zich - gemotiveerd door een meegelopen wandeling - aanmelden om ook stadsgids te worden. Mond-tot-mond reclame werkt goed, we hoeven nooit actief te werven voor nieuwe aspirant-rondleiders.

Hallo, voor de tweede keer maakten we als bestuur van Farmacie gebruik van het walking dinner van Wijn en Spijs. Onderdeel daarvan is een stadswandeling. Vorig jaar waren we zo enthousiast over Ulli dat we haar hadden opgegeven als gids. En ons verzoek werd gehonoreerd. Wederom heeft Ulli zo'n interessante en leuke stadswandeling verzorgd, iedereen was vol lof. En wederom wil ik dit graag aan Ulli laten weten. Zou u onze welgemeende complimenten aan haar willen overbrengen?

2. TAAL EN CONVERSATIE

Naast het verzorgen van rondleidingen is Gilde Utrecht vooral bekend door haar activiteiten op het gebied van taalondersteuning en taalontwikkeling. Bij dit onderdeel is het grootste aantal vrijwilligers van het Gilde betrokken. Bij die taalactiviteiten kan het volgende onderscheid gemaakt worden.

Een-op-een conversatie NT2: Samenspraak
Het gaat hierbij om de begeleiding van individuele taalvragers, die worden gekoppeld aan een Gilde vrijwilliger. Samen werken zij aan de beheersing van de Nederlandse taal, en dan met name conversatie. In 2019 waren hierbij 79 vrijwilligers actief. Er was gedurende het verslagjaar een kleine wachtlijst.

Spreekvaardigheidsbevordering aan groepen (taalscholen)
Het Gilde Utrecht verzorgde ook in 2019 extra ondersteuning aan cursisten van een aantal taalscholen. In samenwerking met die scholen geven Gilde vrijwilligers aparte conversatie groepen dan wel ondersteunen zij de lessen in die scholen. 10 vrijwilligers waren hier in 2019 bij betrokken.

Leesgroepen in de bibliotheek
Hierbij gaat het om verschillende groepen die samenkomen in de bibliotheek. De deelnemers lezen uit boeken en tijdschriften, onder begeleiding van Gilde vrijwilligers. Na een korte onderbreking is deze activiteit eind 2019 weer opgestart. Een zestal vrijwilligers verzorgde deze leesgroepen in samenwerking met de bibliotheek.

Voorlezen voor ouderen
Ook in 2019 hebben Gilde vrijwilligers voorgelezen uit boeken en tijdschriften aan ouderen in tehuizen, zowel individueel als in groepsverband. Acht vrijwilligers werden daarbij in 2019 ingezet. Dit is een samenwerking met Axion Continu. Daarnaast bleef ook een groep ouderen bijeenkomen in de bibliotheek op het Kanaleneiland om, onder begeleiding van een viertal vrijwilligers, samen te lezen en te praten, onder de naam “verhalen aan de leestafel”.

Conversatie vreemde talen
Het Gilde bood ook in 2019 conversatie aan in de vreemde talen Engels, Frans, Duits en Spaans. In dat jaar waren hierbij 18 vrijwilligers betrokken. Voor conversatie in de Engelse taal was in 2019 een wachtlijst.

Aantallen
Het taalaanbod van het Gilde Utrecht is veelzijdig. Een groot aantal vrijwilligers (totaal 126, waarvan 8 nieuwe) wordt daarbij ingezet. Ook de taalvragers weten het Gilde goed te vinden. Naar schatting hebben in 2019 tenminste 250 deelnemers/cursisten gebruik gemaakt van onze taalactiviteiten. Er was, en is, sprake van (kleine) wachtlijsten. Het blijft dan ook voortdurend nodig nieuwe vrijwilligers aan te trekken. In 2019 is daartoe een flyer ontworpen die kan worden verspreid onder instellingen waar wij potentiele vrijwilligers verwachten te vinden.

Coördinatie en begeleiding
De coördinatie van de taalactiviteiten bij het Gilde is de taak van de CCTA, de coördinatiecommissie taalaanbieders. In 2019 is deze commissie versterkt met een aantal leden.

Coördinatie van de vele taalactiviteiten is veelomvattend. Naast het bevorderen van teamvorming en het ondersteunen van het werk van de vrijwilligers, houdt dit ook in het verzorgen van trainingen, het maken (en up-to-date houden) van ondersteunend materiaal, het zorgen voor de kwaliteit van de aangeboden diensten en het samenwerken met (zuster)organisaties.

Omdat de vrijwilligers bij hun taalactiviteiten in de meeste gevallen alleen werken, vindt het Gilde het van groot belang dat de vrijwilligers elkaar regelmatig ontmoeten. Daarbij kan men dan over het werk praten en ervaringen uitwisselen. Minstens zo belangrijk is het dat vrijwilligers onze doelgroep, de taalvragers, van tijd tot tijd ontmoet, om van gedachten te kunnen wisselen. Het Gilde hecht eraan dat de vrijwilligers, juist omdat zij een op een werken, een team vormen. Alleen zo kan het Gilde een kwalitatief goede dienst leveren aan onze doelgroep.

Sinds bijna vier jaar begeleid ik M.E. Op een weekje ziekte van mij en van hem na en twee weken in Iran, hebben we meestal vrij intensief contact. Sinds kort is bekend dat zijn contract bij het VUMC wordt omgezet in een vaste baan; na vele sollicitaties en op vijf werkplekken geen vast contract gekregen te hebben!
Tonny Odink, taal vrijwilliger

In 2019 heeft het Gilde dan ook een “taaltref” gehouden in het voorjaar, waarbij alle taalvrijwilligers en allen die zij begeleiden, zijn uitgenodigd om met elkaar van gedachten te wisselen over het werk en zodoende van elkaar te leren.

Op 29 oktober 2019 werd een plenaire bijeenkomst gehouden voor alle taalvrijwilligers. Daarbij verzorgde Emma van Ameide, NT2 deskundige, een workshop met als onderwerp: Het omgaan met culturele verschillen, begrip en misverstanden. Een nuttige bijeenkomst. Het blijft immers van belang om na te denken over culturele verschillen maar vooral ook over je eigen culturele programmering, om nieuwsgierig te blijven en je open te stellen voor andere perspectieven.

In 2019 is tweemaal een nieuwsbrief onder de taalvrijwilligers verspreid met nieuws, tips en informatie over het werk. In het verslagjaar is, door middel van een telefonische enquête onder de vrijwilligers, ook een aanvang gemaakt met een brede evaluatie. In het komende jaar zal dit nader worden uitgewerkt. Daarnaast is in 2019 de intakeprocedure en de begeleiding van nieuwe vrijwilligers aangepast en geïntensiveerd. Hierboven werd al aangegeven dat het van belang blijft om nieuwe vrijwilligers te werven, waartoe een flyer is ontwikkeld. De peiling naar de ervaringen van deelnemers/taalvragers, die in het vorige jaarverslag werd aangekondigd, zal in 2020 plaatsvinden.

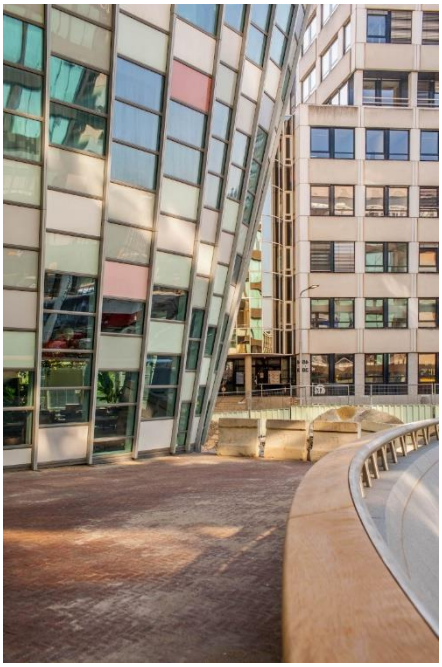
Samenwerking
Het Gilde Utrecht is op taalgebied ook zowel met zusterorganisaties actief in diverse projecten, als in overlegbijeenkomsten die door de gemeente Utrecht worden belegd. Voor 2019 kan daarbij gewezen worden op het project Tel Mee Met Taal, waarbij een aantal werkgroepen zich bezighield met werving, training en behoud van vrijwilligers, versterking van de ketensamenwerking en vergroting van bekendheid rond taalondersteuning In dat kader is samen met een aantal partners op 7 november een goed bezochte en geslaagde workshop *Taaltafel* georganiseerd in de Centrale Bibliotheek.

Ik heb lang moeten wachten voordat ik contact kreeg met Annemarie. Samen met mijn coach bij Vluchtelingenwerk zijn we op internet gaan zoeken en vonden we het Gilde en de taalvrijwilligers. Eindelijk kon ik praten en van alles vragen in een gesprek, ik ben heel nieuwsgierig.
Het was voor mij mooi om Annemarie te ontmoeten en over alles te mogen praten. Niet alle Nederlanders willen met buitenlanders praten en sommigen zeggen alleen “hallo” en verder niet of ze hebben het druk. We hebben vooral gesproken over wonen, openbaar vervoer en reizen. De wandelingen door de stad vond ik fijn en het mooiste stuk vind ik de wandeling langs de Singel.
Het is lastig om alle woorden te kennen en telefoneren is moeilijk. Ik heb bijvoorbeeld gebeld met een loodgieter en moest een probleem uitleggen in mijn douche. Dan begin ik “groot” en praat over de badkamer en daarna leg ik uit wat het probleem is. Daarom ken ik nu het woord “afvoerputje”, dat vergeet ik niet meer! Najat, deelnemer Samenspraak

3. CURSUSSEN, LEZINGEN EN ADVIES/COACHING

Algemeen
In 2019 zijn initiatieven genomen om tot een slagvaardiger samenwerking binnen cluster III te komen. Vanwege een toenemende focus op cursussen en tegelijkertijd een afnemende vraag naar de overige producten, zijn samenstelling en vergaderfrequentie van de coördinatiecommissie aangepast. Met de vertegenwoordigers van de cursussen Architectuur, Erfgoed en LMUK (Leer mij Utrecht kennen) hebben extra vergaderingen plaatsgevonden, terwijl de vergaderingen in de 'oude' samenstelling, met vertegenwoordigers van het andere aanbod, in aantal zijn teruggebracht. Dit bleek goed en efficiënt te werken; besloten is daarom deze nieuwe vergaderstructuur aan te houden.

Daarnaast is gezocht naar vrijwilligers die de huidige cursusleiders kunnen vervangen en opvolgen wanneer nodig. Voor de cursus 'Architectuur en bouwstijlen in Utrecht' is in 2019 een reserveteam aangesteld. Voor de overige cursussen blijft voorzien in de opvolging een belangrijk aandachtspunt.



Een-op-een begeleiding/coaching
Er liep één coaching traject in 2019. De samenwerking met de Hogeschool Utrecht is door de HU eind 2019 gestaakt.

Gildecafé
In 2019 is er drie keer een Gildecafé geweest in café De Dikke Dries aan het Oud Kerkhof. De lezingen, over architectuur in-, en historie van de stad Utrecht, verheugden zich in een grote belangstelling en werden goed bezocht. Aan het eind van 2019 liet café De Dikke Dries weten geen ruimte meer beschikbaar te kunnen stellen voor de lezingen. Sindsdien wordt naarstig gezocht naar een nieuwe ruimte. De intentie blijft onverminderd bestaan om ook in 2020 een aantal Gildecafé 's te organiseren.

Cursussen
Na de enorme groei van het aantal cursusdeelnemers in de jaren 2016, 2017 en bestendiging daarvan in 2018, werd in 2019 een lichte afname van het aantal deelnemers geconstateerd, die gepaard ging met een stijging van kosten voor de verschillende locaties. Met de voortdurende aandacht voor de ontwikkeling van nieuwe cursusthema's en de nodige pr-activiteiten, blijft men in het cluster werken aan een aantrekkelijk aanbod en de werving van deelnemers.

Nieuwe cursusopzet
In 2019 is gewerkt aan een voor de klant overzichtelijker en meer herkenbare samenstelling van het aanbod cursussen. Dit heeft eind 2019 geresulteerd in het neerzetten van een vernieuwde cursusvorm, inhoudende twee in plaats van zeven cursuspakketten. In deze twee cursuspakketten, ‘Architectuur en de bebouwde stad’ en ‘Historie van de stad’ zijn alle bestaande cursussen ondergebracht. De cursussen hebben allemaal dezelfde opzet: gestart wordt met een presentatie op een bijzondere locatie, waarna een wandeling volgt die aansluit bij het onderwerp van de presentatie. Onder meer uit de evaluaties komt naar voren dat dit nog steeds een zeer gewild en gewaardeerd concept is.

Overzichtelijk. Presentaties in samenhang met sociale en economisch omstandigheden, prima! Goede presentatie en duidelijk uitleg. Genoeg tijd om vragen te stellen.

Cursist van de cursus Architectuur en Bouwstijlen Binnenstad

4. 30-JARIG JUBILEUM

In 2019 bestond Gilde Utrecht 30 jaar. Dit jubileum werd uitgebreid gevierd. Hier leest u het verslag van de feestcommissie:

“Op 30 april kwam de jubileumcommissie voor het eerst bijeen. De opdracht vanuit het bestuur luidde: “Maak van het traditionele eindejaarsfeest een jubileumfeest ter gelegenheid van het 30-jarig bestaan, waar alle vrijwilligers van het Gilde met genoegen op terug kunnen kijken.”

De lustrumcommissie bestond uit vijf leden. Drie uit de verschillende clusters van het Gilde, één bestuurslid en een lid van de pr-commissie. Zoals de laatste jaren gebruikelijk speelde het jubileumfeest zich af in Congres- en vergadercentrum In de Driehoek en de Gertrudiskapel. Het programma startte om 14.30 uur en bevatte een aantal vaste elementen: huldiging van de Gilde-jubilarissen, diverse toespraken en tot slot een borrel met buffet.

Huldeging Paul Vergeer.

Gezocht is naar speciale jubileum-elementen, anders dan een “gewoon” eindejaarsfeest.
Daar was in de eerste plaats het bezoek van burgemeester Jan van Zanen, die in een warme toespraak het Gilde dankte voor al het prachtige werk. Maar vooral zette hij de scheidend voorzitter Paul Vergeer, die Gilde Utrecht ruim 12 jaar leidde, in het zonnetje en eerde hem met de Speld van de Stad.

Het programma bevatte ook een speelse verwijzing naar 1989, het oprichtingsjaar, met de grote 1989-quiz. In gemengde groepen van vijf (rondleiders, taalvrijwilligers en baliemedewerkers) kreeg men meerkeuzevragen over gebeurtenissen van dat jaar in de wereld, de stad Utrecht en Gilde Utrecht. De winnaars werd een aangeklede stadswandeling in het vooruitzicht gesteld. In de foyer was nog een verwijzing naar 1989 te zien. In een doorlopende voorstelling werden alle ingeleverde foto’s van Gilde-leden uit het jaar 1989 vertoond. Als speciale gast trad de bekende Utrechtse stadsdichter Ingmar Heytze op. In sneltreinvaart nam hij het Gilde mee op een poëtische wandeling langs Utrechtse gebouwen.
Extra aandacht was er besteed aan het buffet, de Gilde-magen werden echt verwend…

De 189 aanwezigen, en later ook de vrijwilligers die er niet bij konden zijn, kregen na afloop een tas mee met herinneringen, om dit jubileumfeest voor alle vrijwilligers onvergetelijk te maken. Zo kreeg men een koperen uiltje en een in eigen beheer gemaakt boekje: “Gilde Utrecht onthult geheimen van de stad”. De verhalen in het boekje - geschreven door onze rondleiders, met foto’s van onze Gildefotografe Christien Boeles - zijn de afgelopen jaren in het gratis stadsblad “DUIC” gepubliceerd.

5. ORGANISATIE

Structuur
De organisatiestructuur is in 2019 ongewijzigd gebleven. We werken in drie activiteitenclusters te weten:

- Rondleidingen.
- Taal en conversatie.
- Cursussen, lezingen en advies/coaching.

Voor elk cluster is een coördinatiecommissie actief die zich bezighoudt met de coördinatie van alle activiteiten binnen het cluster, teambuilding, bijscholing, kwaliteitszorg, planning, het werven en opleiden van aspirant-Gildevrijwilligers.
Ter ondersteuning van deze drie clusters zijn twee werkgroepen actief te weten:

- de baliemedewerkers.
- de publiciteitscommissie.

De directeur, Gerlofke Hekelaar, is sinds februari 2019 in loondienst, met een aanstelling van 20 uur per week. Zij coördineert alle activiteiten van bestuur, coördinatiecommissies en werkgroepen en zorgt voor een goede verbinding in de organisatie. Eind 2019 is hier een officemanager bijgekomen met een aanstelling van 16 uur per week. Zij ondersteunt de balie, het bestuur en de directie. Zij is in de plaats gekomen van de secretaresse die ruim 16 jaar op vrijwillige basis het kantoor ondersteunde. Het bleek niet mogelijk om iemand voor langere tijd op vrijwillige basis voor 16 uur per week te vinden die ook nog de balie zou kunnen ondersteunen. Door verregaande automatisering en het overstappen op een nieuwe manier van werken, wordt de ondersteuning van de balie een steeds belangrijker onderdeel van het werk van de officemanager. Wij zijn heel blij dat we Nienke Willemsen bereid hebben gevonden deze nieuwe functie op zich te nemen.
Tenslotte werkt drie ochtenden per week een vrijwilliger, als huismeester, die het pand schoonhoudt, de boodschappen doet en reparaties en onderhoud uitvoert.

Complimenten voor de heer Groeneveld die vanmorgen zelf contact met ons opnam om de wandeling van Fort Blauwkapel naar Fort de Bilt te verplaatsen vanwege het te verwachten slechte en regenachtige weer. Dit omdat Fort de Bilt ook van binnen te bezichtigen is en het dichterbij het adres van onze stichting gevestigd is. Fijn dat hij zo met ons meedacht en we hebben een uitermate leerzaam en gezellig uitje gehad. Ik hoop dat u dit aan hem wilt doorgeven!

Mevrouw Kooij- Hogenkamp, Stichting Ruimzicht.

Baliemedewerkers
De bemiddeling tussen vraag en aanbod wordt verzorgd door vrijwilligers die de functie van baliemedewerker vervullen. Zij vormen het eerste aanspreekpunt voor iedereen die iets van of met Gilde Utrecht wil. De balie is elke werkdag geopend van 14.00 tot 16.00 uur.
Dit werk is in 2019 uitgevoerd door 17 vrijwilligers, in- en uitstroom meegeteld. De gemiddelde bezetting bestaat uit vijftien baliemedewerkers per week. De baliemedewerkers bespreken in een balieoverleg een keer per zes weken de balietaken en evalueren het werk. In de loop van 2019 namen zes oudgedienden afscheid om redenen van gezondheid, verhuizing, leeftijd of omdat ze iets anders binnen het Gilde wilden gaan doen. Hierdoor moesten er veel nieuwe mensen worden ingewerkt. Begin 2020 was het team weer op peil. Eind 2019 is begonnen met een andere manier van werken. Namelijk via het databasesysteem Eventbooking, dat we al gebruikten voor online boekingen van wandelingen. Dit vergt een nieuwe manier van werken, die in de loop van 2020 geïmplementeerd zal worden.
Deskundigheidsbevordering van de baliemedewerkers heeft plaatsgevonden door deelname aan themawandelingen, architectuurcursus, evenementen van de rondleiders en instructie door een IT-vrijwilliger die het hele proces rondom de nieuwe werkwijze begeleidt. Teambuilding gebeurde door middel van gezellige bijeenkomsten zoals een borrel en een uitje naar Beeld en geluid in Hilversum.
Voor nieuwe baliemedewerkers is er een inwerkprogramma van twee maanden. Omdat de balie een spilfunctie heeft tussen onze klanten en de activiteiten van Gilde Utrecht, vinden wij een hoge kwaliteit van zeer groot belang.
De baliemedewerkers hebben totaal 2.350 uur aan hun werk besteed.

Balieuitje naar Beeld & Geluid 2019

Aannamebeleid
Wanneer een aspirant- vrijwilliger zich aanmeldt vindt een intakegesprek plaats waarbij naast de directeur of een coördinator, een of meer ervaren vrijwilligers uit het betreffende cluster betrokken zijn. Aan de hand van een CV en de indrukken tijdens het gesprek wordt beoordeeld of de kandidaat geschikt is voor het vrijwilligerswerk. De kandidaat krijgt een informatiemap mee waarin o.a. de Nota *Ieder zijn waarde* zit, waarin het vrijwilligersbeleid van de organisatie is vastgelegd en wordt verzocht binnen twee weken te laten weten of hij/zij aan de slag zou willen.

In de periode na de start wordt veel aandacht besteed aan begeleiding, ondersteuning en bijscholing. Naast het op niveau houden van de eigen capaciteiten, wordt tijd ingeruimd voor teambuilding, zich betrokken voelen bij-, en een eigen plaats vinden in de Gildeorganisatie.

De werving van nieuwe vrijwilligers gaat vaak, en met name geldt dit voor de rondleiders, via mond-tot-mondreclame. Daarnaast adverteren we in het huisblad *Gilde Utrecht Nieuws*, in de etalage van het Gildekantoor, op onze eigen website, facebook, de digitale nieuwsbrief en bij de vacaturebank van de vrijwilligerscentrale. Bij de selectie wordt gebruik gemaakt van profielen per activiteitencluster en soms per activiteit. In het verslagjaar hebben in totaal 17 nieuwe vrijwilligers hun weg naar Gilde Utrecht gevonden en 39 vrijwilligers hebben hun werk bij Gilde Utrecht beëindigd. Daarnaast zijn er gesprekken gevoerd met kandidaten die om verschillende redenen afhaken of worden afgewezen. In 2019 betrof dit 3 personen. In totaal waren er in 2019 220 vrijwilligers actief.

Publiciteitscommissie
In 2019 hebben we zo veel mogelijk conform ons PR-jaarplan de activiteiten uitgevoerd. Dit Jaarplan is opgesteld binnen het beleid zoals vastgesteld in het publiciteitsplan van mei 2015, onder de naam 'Gilde Utrecht, kennis, kunde, ervaring voor de samenleving! '.
De publiciteitscommissie wordt geleid door een pr-vrijwilliger en bestaat verder uit vertegenwoordigers uit de drie clusters, een lid van het bestuur, de webbeheerder en de directeur. De publiciteitscommissie is belast met het promoten van Gilde Utrecht, het vergroten van naamsbekendheid en het uitdragen van de activiteiten.
De publiciteitscommissie kampt, onder andere door langdurige ziekte van 1 van de leden, met ondercapaciteit. Een belangrijk speerpunt voor 2019 –contact leggen met hotels om daar meer interesse voor onze rondleidingen te kweken- is hierdoor niet van de grond gekomen. Voor 2020 staat dit wederom op de planning, maar nu ook gecombineerd met congres bureaus.
PR-activiteiten in 2019 waren onder andere:

- Ontwikkeling van een flyer voor de gratis promowandelingen;
- Uitgave van een folder voor de zomerwandelingen en de cursussen 2019;
- Ontwikkeling van een flyer voor de leesgroepen in de bibliotheken;
- Verzorgen van informatie over activiteiten van Gilde Utrecht, vanuit de stand, op Open Monumentendag;
- Opstellen van persberichten over het rondleidingenaanbod op websites van samenwerkingspartners en in huis-aan-huisbladen, stads- en regionale kranten en in de agenda van de website van RTV- Utrecht;
- Opstellen van persberichten over het cursusaanbod op websites van samenwerkingspartners en in huis-aan-huisbladen, stads- en regionale kranten;
- Opstellen van persberichten over het Gilde café op websites van samenwerkingspartners en in huis-aan-huisbladen, stads- en regionale kranten;
- Plaatsing van een aanzienlijk aantal berichten en advertenties in de regionale media (free-publicity) heeft voor de meeste activiteiten een behoorlijk aantal deelnemers aangetrokken en ook nieuwe vrijwilligers opgeleverd.
- Continuering van de samenwerking met DUIC (de Utrechtse Internetcourant). Er zijn weer vele stukken over 'Geheime plekjes in Utrecht' gepubliceerd. Eind 2019 hebben wij deze gebundeld ter ere van ons 30-jarig bestaan. Als tegenprestatie van DUIC hebben we een gratis advertentie kunnen plaatsen over de cursussen van Gilde Utrecht.

Foto's
Vanaf het najaar van 2016 is een professionele fotografe in ons vrijwilligersbestand opgenomen. Dit heeft de PR van Gilde Utrecht versterkt, zowel in woord als in beeld. Helaas is zij eind 2019 gestopt als Gildevrijwilliger. Wij zijn nu in contact met een andere fotograaf (eveneens een vrijwilliger)
Het is nu van belang om een goed functionerend fotoarchief op te zetten, waarbij ook vermeld dient te worden of een foto vrijelijk gebruikt mag worden. Eerste stap daartoe is in 2019 genomen.

Website
Sinds 2017 kan met i-Deal betaald worden voor cursussen en rondleidingen via de website in onze Eventbooking. Eind 2019 zijn we begonnen met het beter benutten van Eventbooking als database voor (bijna) al onze activiteiten. Dit moet er in de toekomst voor gaan zorgen dat managementinformatie beter en completer uit het systeem te krijgen is. Hierdoor kunnen we meer inzicht krijgen in welke wandelingen goed lopen en welk minder goed. Wat populaire dagen/maanden zijn etc. Deze informatie helpt ons in de toekomst om beter en gerichter reclame te maken voor onze activiteiten.

We hebben in 2019 gewerkt aan het beter zichtbaar maken van de taalactiviteiten onder andere door middel van interviews met taalvrijwilligers en deelnemers. Eind 2019 zijn we aan de slag gegaan met het vormgeven van een nieuwe website, waarop het taalaanbod beter in beeld zal worden gebracht.

Digitale Nieuwsbrief Gilde Utrecht
Ook gekoppeld aan de website is onze maandelijkse digitale nieuwsbrief. Deze gaat naar een steeds groter wordende groep belangstellenden via hun mailadres. Momenteel hebben we iets meer dan 500 abonnees.

Facebook
Gilde Utrecht heeft een eigen Facebookpagina. We hebben steeds meer bezoekers en mensen die aangeven te 'liken' wat wij doen. Naast algemene informatie over Gilde Utrecht zijn daar foto's te vinden en worden actuele activiteiten onder de aandacht gebracht. We merken dat Facebook -mits regelmatig van nieuwe berichten voorzien- en de website elkaar versterken.

Gilde Utrecht Nieuws
Dit blad is een uitgave van Gilde Utrecht voor haar vrijwilligers en externe contacten. Door middel van het blad worden de lezers op de hoogte gehouden van de activiteiten en de ontwikkelingen.
De redactie bestaat uit drie zeer betrokken vrijwilligers die de inhoud verzorgen. De officemanager is ook redactielid. Zij coördineert en zorgt dat het blad bij alle vrijwilligers op de deurmat valt. Het blad is in 2019 driemaal verschenen in een oplage van 275 exemplaren.

6. RESULTATENREKENING

Balans per 31 december
(na verwerking resultaat)

	2019	2018
	€	€
Activa		
apparatuur	4.789	
vorderingen	3.506	4.833
liquide middelen	81.429	161.161
Totaal activa	**89.724**	**165.994**
Passiva		
eigen vermogen/alg. reserve	58.746	54.561
reserve ontwikkeling Erfgoed	7.933	7.933
crediteuren	18.995	5.335
vooruit ontvangen subsidie 2019		96.200
overlopende passiva	4.050	1.965
Totaal passiva	**89.724**	**165.994,**

Staat van Baten en Lasten

Baten	**2019**	**2018**
subsidies gemeente Utrecht	96.200	99.000
opbrengst wandelingen	44.893	38.311
opbrengst talen	2.429	2.832
opbrengst cursussen	9.675	14.980
overige opbrengsten	930	564
Totaal	**154.127**	**155.687**
Lasten		
personeelskosten	38.235	37.332
huisvesting	24.681	22.463
kantoor- en organisatiekosten	37.711	17.134
publiciteitskosten	19.953	11.539
kosten van de diensten	12.997	17.205
vrijwilligerskosten	16.365	17.094
Totaal	**149.942**	**122.767**
Resultaat baten minus lasten	**4.185**	**32.920**

De kantoor- en organisatiekosten zijn eenmalig verhoogd door aanschaf nieuwe computer apparatuur en upgrade van kantoor van het Gilde.

Stichting Gilde Utrecht is zeer erkentelijk voor de ontvangen ondersteuning van de Gemeente Utrecht.

Bijlage 1.

Personele gegevens Gildevrijwilligers in 2019

In 2019 zijn in totaal 219 vrijwilligers actief geweest voor Gilde Utrecht. Er zijn 17 mensen ingestroomd en 39 mensen gedurende 2019 gestopt als vrijwilliger bij Gilde Utrecht. Aan het eind van 2019 werden zes vrijwilligers gehuldigd omdat zij al 12.5 jaar voor Gilde Utrecht actief zijn. Een vrijwilliger werd extra gehuldigd omdat zij zich gedurende 16 jaar heeft ingezet als secretaresse van de directeur en eind 2019 op 80-jarige leeftijd afscheid nam.

Activiteit	**Aantallen vrijwilligers**
Nederlandse taalondersteuning en voorlezen aan ouderen	108
Vreemde talen	18
Rondleidingen	54
Aspirant-rondleiders	7
Overige / individuele aanbieders	12
Balie	18
Anderen, ondersteuning in de organisatie	7

Hierbij moet worden opgemerkt dat veel vrijwilligers ook een combinatie van taken in hun pakket hebben. Een aantal rondleiders is ook taalaanbieder of geeft bijvoorbeeld een cursus. Een baliemedewerker is ook taalvrijwilliger een andere baliemedewerker is ook rondleider.

- Hiervan waren er 96 mannen en 123 vrouwen
- Gemiddelde leeftijd: 68,55 jaar
- Gemiddelde aantal jaren actief voor Gilde Utrecht: 6,64 jaren
- Langste tijd als vrijwilliger: 29 jaar, twee vrijwilligers

Wat ik als vrijwilliger meemaak is ontroerend. Ik lijd aan een spierziekte die mij erg beperkt. Mijn huidige en voormalige leerlingen zijn altijd bereid iets voor met te doen. Ze gaan mee naar het ziekenhuis of, deze week, mee naar de dierenarts toen mijn hond moest worden geopereerd. Ik ben erg blij met hen. Nooit gedacht dat mijn Franse lessen hiertoe zouden leiden.

Lenie de Wilde, taalvrijwilliger Frans.