

Inhoudsopgave

Welkom!.....	2
Stichting Gilde Utrecht.....	3
Doelstelling.....	3
Uitgangspunten:	3
Vrijwilligers.....	4
Vrijwilligers en de zes B's.....	4
Vrijwilligers zijn de bouwstenen van de organisatie	5
Aannamebeleid.....	6
Regeling voor onkostenvergoeding voor vrijwilligers*.....	7
Structuur en organisatie van Stichting Gilde Utrecht	8
Structuur.....	8
Activiteitenplan en jaarverslag	8
Activiteitenclusters	9
Rondleidingen.....	9
<i>Coördinatiecommissie rondleidingen</i>	9
<i>Evenementencommissie</i>	9
<i>Aannamecommissie rondleiders</i>	10
Taal en conversatie.....	10
<i>Coördinatiecommissie taalaanbieders</i>	11
Cursussen, lezingen	11
<i>Coördinatiecommissie</i>	11
Ondersteunende taken.....	11
<i>Stichtingsbestuur</i>	11
<i>Directeur</i>	12
<i>Balie</i>	13
<i>Publiciteitscommissie</i>	13
Gewenste omgangsvormen en klachtenregelingen.....	14
Klachtenprocedure	14
Geschillencommissie	15
Vertrouwenspersoon.....	15
Goed bestuur: een gedragscode	16
Omgangsvormen	16
Transparantie.....	16
Verantwoording.....	16
Integriteit.....	16
Privacy.....	17

Welkom!

Welkom bij Gilde Utrecht, een vrijwilligersorganisatie van 50'plussers die hun, in werk en hobby opgedane, kennis en ervaring willen delen met anderen, die graag actief bezig blijven en zich willen inzetten voor de stad en haar bewoners.

In 'Ieder zijn waarde' legt Gilde Utrecht uit hoe de organisatie is opgebouwd, maar bovenal willen we duidelijk maken wat de inzet van individuele vrijwilligers voor de organisatie betekent, wat er van de vrijwilligers wordt verwacht en wat zij van ons kunnen verwachten. We gaan hierbij uit van de waarde van ieder mens, van iedere vrijwilliger, ongeacht religie, afkomst en gender, en zullen te allen tijde proberen het individu persoonlijke aandacht te blijven geven.

Op welke manier we dat doen, wat de doelstelling is van Gilde Utrecht en hoe we tot uitvoering van deze doelstelling en uitgangspunten komen hebben we in 'Ieder zijn waarde' vastgelegd.

Bestuur Gilde Utrecht



Foto: Gilde-archief

Stichting Gilde Utrecht

Doelstelling

In de statuten van Stichting Gilde Utrecht staat de doelstelling als volgt geformuleerd:

Het doel van de stichting is: het verlenen van allerlei soorten diensten in en rondom de stad Utrecht, in het bijzonder het organiseren, coördineren, ondersteunen en bemiddelen bij het tot stand komen van contacten tussen enerzijds personen van vijftig jaar en ouder die hun kennis, kundigheid en ervaring belangeloos willen overdragen, en anderzijds personen of organisaties die in deze kennis, kundigheid en ervaring geïnteresseerd zijn.

Gilde Utrecht is een stichting van vrijwilligers voor vrijwilligers. Uiteraard zijn de deelnemers aan onze activiteiten ook direct betrokken bij de organisatie. Vrijwilligers en deelnemers vormen het maatschappelijk draagvlak in Utrecht waarmee Gilde Utrecht bestaansrecht verwerft.

Uitgangspunten:

- Vrijwilligerswerk is zinvol, inspireert, enthousiasmeert, boeit, en levert een bijdrage aan ontwikkeling van de organisatie.
- De activiteiten die Gilde Utrecht organiseert, sluiten aan bij wat leeft in de samenleving.
- Kwaliteit staat hoog in het vaandel.
- De vrijwilligers voor de verschillende aandachtsgebieden van Gilde Utrecht zijn gekwalificeerde mensen (dan wel vanuit hun achtergrond, dan wel door training en scholing die vanuit Gilde wordt aangeboden).
- Vrijwilligers krijgen de kans zich te richten op en deel te nemen aan verschillende activiteiten binnen Gilde Utrecht.



Foto's Christien Boeles

Mensen staan bij Gilde Utrecht centraal.



Vrijwilligers

Vrijwilligers en de zes B's

Ten aanzien van de carrière van iedere vrijwilliger binnen Gilde Utrecht hanteren we de uitgangspunten van de zes B's:

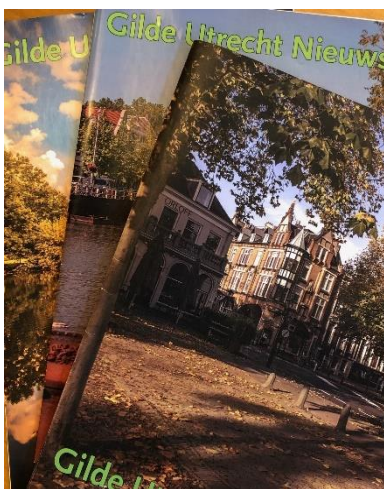
1. Binnenhalen
2. Boeien
3. Binden
4. Begeleiden
5. Belonen
6. Beëindigen.

Bij Gilde Utrecht maken we graag kennis met die vrijwilligers die de stad en haar bewoners wat te bieden hebben. Vrijwilligers met de talenten en de kennis om de organisatie te helpen, om stadsgenoten met een niet-Nederlandse achtergrond het Nederlands beter te leren spreken of om rondleidingen te geven, zijn van harte welkom. Die vrijwilligers zullen we met plezier 'Binnenhalen'.

U, als vrijwilliger bent 'geBoeid' door Gilde Utrecht en de mogelijkheden die wij bieden en Gilde Utrecht wil u graag 'Boeien' met interessante activiteiten, leuke bijeenkomsten en fijne collega vrijwilligers.

Door u, als vrijwilliger kennis te laten maken met al deze dingen hopen wij u aan Gilde Utrecht te 'Binden', in de hoop dat u vele jaren met enthousiasme en plezier uw kennis en ervaring met ons en anderen kan delen.

Natuurlijk zullen wij u daarbij 'Begeleiden', hetgeen we doen door o.a. teamvorming, (na) scholing en gezamenlijke activiteiten. Op de balie werkt u bijvoorbeeld altijd in een team. Komt u als aspirant rondleider bij ons binnen dan krijgt u een coach en ook taalvrijwilligers krijgen de mogelijkheid op meerdere momenten in het jaar om kennis en ervaringen onderling te delen. Vanuit alle clusters is documentatie en divers materiaal aanwezig ter ondersteuning van de vrijwilligers.



De 'Beloning' voor u als vrijwilliger bestaat vooral uit het plezier dat uzelf beleeft aan de sociale contacten die voortvloeien uit uw activiteiten voor Gilde Utrecht, de dankbaarheid en waardering van de deelnemers en het gevoel u nuttig te maken voor de samenleving.

Natuurlijk belonen we u ook door middel van een gezellige eindejaarsbijeenkomst aangeboden door directie en bestuur, ons leuke en informatieve 'magazine' Gilde Utrecht Nieuws dat u 3x per jaar ontvangt en korting op het meedoen aan de activiteiten die Gilde Utrecht organiseert. Daarnaast zijn er vrijwilligersvergoedingen mogelijk (zie pag. 6)

Het moeilijkst is de zesde B – 'Beëindiging'. Als we ouder worden, krijgen we allemaal te maken met de nadelen daarvan. Dat weten we, daar proberen we wat tegen te doen, we proberen ze te negeren of te camoufleren, maar er zijn toch omstandigheden die ertoe leiden dat we moeten gaan denken aan het beëindigen van de samenwerking, het stoppen met het vrijwilligerswerk.

Het bestuur heeft nagedacht over een maximumleeftijd maar dat bleek in zijn algemeenheid niet eerlijk. De één is bijvoorbeeld op zijn 90^{ste} nog goed ter been en een ander kan op 60-jarige leeftijd al niet meer ver komen. En datzelfde geldt natuurlijk voor geestelijke capaciteiten.



Foto: Nienke Willemsen

Vandaar dat het bestuur zich de vrijheid permitteert om, indien van meerdere kanten aangegeven wordt dat iemand niet meer goed functioneert in de afgesproken functie, een gesprek te doen plaatsvinden met de directie en/of een bestuurslid om te zien hoe u in een andere positie of omstandigheid betrokken kunt blijven bij Gilde Utrecht. In een uiterst geval zullen we misschien afscheid van u als vrijwilliger moeten nemen. We zullen er in ieder geval alles aan doen om te voorkomen dat u in een sociaal gat valt.

Vrijwilligers zijn de bouwstenen van de organisatie

Vrijwilligers zijn de bouwstenen van Gilde Utrecht. De organisatie kan niet functioneren zonder voldoende vrijwilligers. De inbreng van de vrijwilligers is groot, zij dragen de organisatie en hebben een hoge mate van zelfwerkzaamheid binnen de Gilde Utrecht. De directeur speelt hierbij, naast het bestuur, een verbindende en overkoepelende rol.

Vrijwilligers kiezen zelf welke activiteit(en) zij ter hand willen en kunnen nemen in een van de activiteitenclusters of in een van de ondersteunende commissies. Sommige vrijwilligers zijn actief binnen meerdere clusters of commissies.

Vacatures voor vrijwilligers staan op de website van Gilde Utrecht en worden ook aangekondigd op de website van Vrijwilligerscentrale Utrecht.

Natuurlijk melden kandidaten zich ook direct bij ons, ook als er op dat moment geen vacature is. We streven ernaar voor alle mensen die zich melden bij Gilde Utrecht een leuke plek binnen de organisatie te vinden afhankelijk van kennis, ervaring en wensen van de vrijwilliger.

Daarbij mag u als vrijwilliger ook een aantal zaken van Gilde Utrecht verwachten:

- Er vindt een kennismakingsgesprek plaats.
- Er is een introductie/inwerkprogramma.
- Uitbreiden en verrijken van kennis zowel op het gebied van taalbegeleiding als van rondleiden wordt gestimuleerd en aangeboden (taalvrijwilligers worden geacht de basiscursus 'Taal doet meer' te volgen, rondleiders krijgen een intensief trainingsprogramma voordat ze zelfstandig gaan rondleiden en er zijn meerdere keren per jaar excursies om kennis over de stad uit te breiden en aan te vullen).
- Er is een onkostenvergoedingsregeling.

- Iedere vrijwilliger is verzekerd door middel van een ongevallenverzekering en een aansprakelijkheidsverzekering.
- Iedere vrijwilliger heeft recht op een fatsoenlijke en respectvolle behandeling.
- Iedere vrijwilliger heeft recht op een correcte behandeling van klachten en/of kritiek.
- Inspraak van vrijwilligers en initiatief stellen we op prijs.
- Binnen de organisatie kennen we geen rangen en standen en we verwachten dat iedereen collegiaal met elkaar omgaat.
- Wij doen er alles aan om het iedereen naar de zin te maken.

Omgekeerd rekenen wij op een gelijke houding van iedere vrijwilliger, waar nog bijkomt dat wij een servicegerichte organisatie zijn en van iedere vrijwilliger verwachten dat hij/zij:

- Zich servicegericht opstelt.
- Deelnemers beleefd en vriendelijk tegemoet treedt.
- Positief staat jegens Gilde Utrecht.
- Spontaan reclame maakt voor Gilde Utrecht.
- Meewerkt aan de teamvorming binnen Gilde Utrecht.
- Ter wille van registratie - de gemeente moet als subsidieverstrekker weten wat we met de subsidie doen – moet u Gilde Utrecht op de hoogte houden van aantal activiteiten, frequentie, aantal deelnemers, voortgang et cetera. De gegevens zijn essentieel voor het opstellen van activiteitenplannen en jaarverslagen en daarmee voor het verkrijgen van de voor de organisatie belangrijke subsidies.



Foto: Nienke Willemsen

Aannamebeleid

Gilde Utrecht wil graag een diverse en inclusieve organisatie zijn. Iedereen is welkom te solliciteren als vrijwilliger. Aspirant vrijwilligers worden altijd eerst uitgenodigd voor een kennismaking/intakegesprek waarbij een of meer vertegenwoordigers van het beoogde activiteitencluster en (bijna altijd) de directeur betrokken zijn. Doel van dit eerste gesprek is om een beeld te geven van Gilde Utrecht en de verschillende activiteiten én om na te gaan of de aspirant vrijwilliger daar een goede bijdrage aan zou kunnen leveren.

Bij aanname wordt niet alleen gekeken naar de capaciteiten die iemand meebrengt voor de beoogde positie binnen de organisatie, maar ook naar capaciteiten die hij of zij in huis heeft om mogelijkserwijs in de toekomst ook andere taken uit te oefenen, indien gewenst.

De aanname-en introductieprocedure verschilt naargelang het gaat om rondleidingen of andere activiteiten, dan wel werkzaamheden bij de balie of in het bestuur. Bij het intakegesprek zal de introductieprocedure met u worden besproken.

Regeling voor onkostenvergoeding voor vrijwilligers*

Vrijwilligers kunnen een vergoeding ontvangen voor hun werkzaamheden bij Gilde Utrecht. Daarvoor gelden de onderstaande standaardbedragen. Onkostenvergoedingen worden uitsluitend uitbetaald op basis van declaratie en na fiattering door de directeur, evenals onkosten gemaakt in opdracht van (de directeur van) Gilde Utrecht.

Rondleidingen	€ 10,- voor elke rondleiding die een rondleider verzorgt
Conversatie Nederlands Samenspraak, leesgroepen, via taalscholen en andere samenwerkingspartners	€ 5,- per week tot een maximum van € 150,- per jaar
Conversatie vreemde talen	€ 5,- per week tot een maximum van € 150,- per jaar
Cursussen, lezingen en advies	Werkelijk gemaakte kosten
Balie	€ 5,- per keer
Huismeester	€ 10- per keer (+/- een dagdeel) (inclusief schoonmaken kantoor)
Bestuur	€ 750,- per jaar

***Tarieven kunnen worden aangepast en zijn onder voorbehoud van de financiële middelen van Gilde Utrecht**

Vrijwilligerswerk is vrijwillig maar niet vrijblijvend!

Structuur en organisatie van Stichting Gilde Utrecht

Structuur

Om Gilde Utrecht goed te laten functioneren zijn de activiteiten van Gilde Utrecht opgedeeld in *activiteitenclusters*.

- Rondleidingen
- Taalbegeleiding
- Cursussen, lezingen, ondersteuning en advies

Ieder activiteitencluster heeft een *coördinatiecommissie*. Deze commissie is belast met:

- Teamvorming
- Ondersteuning van activiteiten
- Ontwikkelen van nieuwe activiteiten binnen het aandachtsveld
- Kwaliteitszorg
- Educatie en bijscholing van de vrijwilligers binnen het cluster
- Publiciteitsvoorstellen richting publiciteitscommissie
- Zorgdragen voor een zorgvuldige aanname en introductie van nieuwe vrijwilligers
- Rapportage aan de directeur

Het bestuur streeft ernaar elke coördinatiecommissie zo veel mogelijk zelfstandig te laten functioneren. Zelfwerkzaamheid van de vrijwilligers staat voorop.

De directeur is uit hoofde van zijn/haar functie lid van elke coördinatiecommissie.

De vergaderingen van de coördinatiecommissies worden genotuleerd. De verslagen worden per e-mail gestuurd naar kantoor, waar ze digitaal worden opgeslagen en als bijlagen worden toegevoegd aan de vergaderstukken voor bestuursvergaderingen.

Van de coördinatiecommissies wordt verwacht dat zij jaarlijks het functioneren van de commissie evalueren.

Er is geen limiet aan het aantal termijnen waarin iemand lid kan zijn van een coördinatiecommissie. De evaluatie is wel een gelegenheid waarbij iemand die weg wil, de gelegenheid krijgt om zonder schuldgevoelens te kunnen zeggen: het is mooi geweest. Omgekeerd kan de commissie ook eens nadenken over de vraag of er bijvoorbeeld versterking van de gelederen nodig is en zo ja in welke vorm.

Activiteitenplan en jaarverslag

De activiteiten van Gilde Utrecht worden jaarlijks beschreven in een activiteitenplan en in een jaarverslag. In augustus komt het activiteitenplan uit voor het volgende jaar, in mei het jaarverslag over het voorafgaande jaar, dit overeenkomstig de regels van de gemeente Utrecht als subsidiegever. Actuele informatie over het activiteitenprogramma is te vinden op de website www.gildeutrecht.nl.

Activiteitenclusters

Rondleidingen

Het verzorgen van rondleidingen is van oudsher een van de kerntaken van Gilde Utrecht. Het aanbod is gevarieerd: Algemene stadswandelingen, themawandelingen, rondleidingen op specifieke plaatsen en in specifieke delen van de stad. Jaarlijks worden nieuwe thema's aan het bestaande aanbod



Foto: Gilde-archief

toegevoegd. De rondleidingen kunnen gesplitst worden in rondleidingen die door Gilde Utrecht zijn geprogrammeerd, waarvoor deelnemers zich via de website in kunnen schrijven, en rondleidingen op aanvraag voor besloten groepen zoals een bedrijf, familie of vereniging. Deelnemers komen niet alleen uit de stad Utrecht, maar veelal ook uit andere plaatsen in Nederland en uit het buitenland.

Er zijn ongeveer 50 rondleiders actief.

De coördinatiecommissie rondleidingen coördineert de activiteiten van de gidsen

en zorgt voor kwaliteitsbewaking. Voor bijscholing en teambuilding hebben de rondleiders een *evenementencommissie* die gemiddeld 9 x per jaar een excursie / lezing organiseert. Twee keer per jaar vindt er een plenaire vergadering van rondleiders plaats, gewijd aan informatie-uitwisseling en discussie.

Coördinatiecommissie rondleidingen

Als aanvulling op de algemene taken van de coördinatiecommissies zoals eerder genoemd, heeft de coördinatiecommissie rondleidingen (CCR) de volgende taken:

- Vaststellen van het jaarlijkse programma van themawandelingen.
- Kenbaar maken van de wensen ten aanzien van publicaties bij de publiciteitscommissie, meedenken over het publiciteitsplan.
- Organiseren van de plenaire vergadering rondleiders (gemiddeld twee keer per jaar).
- Initiëren van nieuwe activiteiten binnen het rondleidingensegment.
- Onderhouden van externe contacten met bijvoorbeeld de diverse Utrechtse musea en Het Utrechts Archief (vaak in de vorm van samenwerking waarbij wandelingen door Gilde Utrecht ontwikkeld worden bij tentoonstellingen in de verschillende Utrechtse musea).

Evenementencommissie

De evenementencommissie verzorgt activiteiten specifiek voor rondleiders en baliemedewerkers, gericht op nieuwe informatie, bijscholing en teambuilding.

Er worden bezoeken gebracht aan organisaties of gebouwen waar men normaal gesproken als privépersoon niet binnenkomt. Vaak vinden beheerders of eigenaren van de gebouwen die bezocht worden de zeer geïnteresseerde rondleiders een prettig publiek waardoor deuren die normaal gesloten blijven opengaan.

Soms worden ook presentaties verzorgd door medewerkers van de gemeentelijke archeologische dienst of van andere instellingen zoals historische verenigingen. De activiteiten van de

evenementencommissie vormen voor veel vrijwilligers van Gilde Utrecht een maandelijks hoogtepunt in het activiteitschema.

Aannamecommissie rondleiders

Net als bij aanname van andere vrijwilligers vindt met aspirant rondleiders eerst een kennismakings-intakegesprek gevoerd voordat van beide kanten besloten wordt het inwerktraject voor rondleiders in te gaan. Dit (intensieve) inwerktraject bestaat uit een aantal bijeenkomsten (in de wandelgangen het 'rondleidersklasje' genoemd) over de inhoudelijke en praktische kanten van het rondleiden. Daarnaast wandelt de aspirant mee met een aantal rondleidingen, neemt deel aan een van de cursussen en krijgt coaching van een ervaren Gildegids. Aan het eind van dit traject geeft elke rondleider een presentatie en 'wandelt af' onder toezicht van o.a. de coach.

Taal en conversatie

Circa 100 vrijwilligers zijn actief met ondersteuning op het gebied van taal, zowel het Nederlands als vreemde talen. De meest gebruikte werkvorm daarbij is conversatie, maar ook lezen en schrijven kunnen aan bod komen.



Het grootste aantal vrijwilligers biedt ondersteuning aan mensen die Nederlands als tweede taal leren en is actief bij 'samenspraak'. Samenspraak bestaat uit één op één conversatie tussen Gildevrijwilliger en taaldeelnemer ter verbetering van het spreken en begrijpen van de Nederlandse taal. Daarnaast is een aantal vrijwilligers actief met kleine groepjes op taalscholen of in de bibliotheek. Die groepsactiviteiten verzorgt Gilde Utrecht vaak in samenwerking met een andere instellingen zoals taalscholen, inburgeringsbureaus of zorginstellingen. Gilde Utrecht zet de vrijwilligers in bij, of op vraag van, betreffende instelling. De hulp van de Gildevrijwilligers vormt altijd een aanvulling op het programma van de instelling.

Bij conversatie vreemde talen gaat het om mensen die hun kennis van een taal willen ophalen of vergroten (met name Engels, Duits, Frans en Spaans); ook dit kan in groepsverband plaatsvinden of individueel.

De motieven van deelnemers variëren: inburgeren, achterstand inhalen, verwacht verblijf in het buitenland, behoefte aan zakelijke toepassing, specifieke belangstelling voor bijvoorbeeld cultuur of literatuur.

De individuele contacten worden vanuit Gilde Utrecht georganiseerd, geheel op maat naar de wensen van de betrokken vrijwilliger en deelnemer(s).

Voor alle taalactiviteiten geldt dat zij verlopen in een informele sfeer; het zijn geen lessen.

Naast conversatie en leesgroepen valt onder deze cluster ook de studentcoaching. In samenwerking met Hogeschool Utrecht worden studenten, die problemen hebben met het schrijven van bijvoorbeeld hun eindschrift, door vrijwilligers van Gilde Utrecht daarin bijgestaan. Het doel van deze samenwerking is studenten ondersteunen in het structureren en formuleren van teksten. Het gaat hier dus uitdrukkelijk niet om inhoudelijke ondersteuning. Wel kan een taalcoach ondersteunen bij het 'op de rit' krijgen en houden van het schrijfproces.

Coördinatiecommissie taalaanbieders

De coördinatiecommissie taalaanbieders (CCTA) houdt zich vooral bezig met contacten tussen vrijwilligers, ondersteuning van vrijwilligers, contact met de taalscholen, het bijhouden en verzamelen van ondersteunend materiaal, de ontwikkeling van nieuwe activiteiten en de zorg voor de kwaliteit van de aangeboden diensten. Daarnaast organiseert de commissie twee keer per jaar Taaltref, een bijeenkomst voor aanbieders en deelnemers rond een lezing, rondleiding of thema en een keer per jaar een plenaire bijeenkomst voor de taalaanbieders, vaak met een spreker.

Aanname taalaanbieders

Intake en aanname van nieuwe taalbieders vindt plaats op het Gildekantoor, normaal gesproken in aanwezigheid van een van de CCTA leden en de directeur. Hoewel er na wederzijds besluit om als taalvrijwilliger te beginnen vaak gelijk gestart wordt met een taalmaatje, zal nieuwe taalbieders wel worden gevraagd een korte, gratis, cursus te volgen (4 dagdelen) van Taal Doet Meer. Na een aantal maanden zal u gebeld worden door een van de leden van de CCTA voor een startgesprek, waarin u kunt aangeven hoe het gaat en waar u tegen aan loopt. Natuurlijk kunt u tussentijds ook altijd terecht bij de taal coördinatoren bij de balie of de leden van de CCTA

Cursussen, lezingen

Dit kleine cluster houdt zich voornamelijk bezig met het organiseren van cursussen over de stad Utrecht. Dit zijn zowel cursussen op het gebied van de geschiedenis van Utrecht als op het gebied van de verschillende bouwstijlen die de stad rijk is. De cursussen bestaan uit een lezing die wordt gevolgd door een wandeling, die inhoudelijk is gerelateerd aan de lezing die eraan vooraf is gegaan.

Coördinatiecommissie

De coördinatiecommissie van dit cluster komt meerdere keren per jaar bijeen en richt zich dan met name op inhoud en organisatie van de diverse cursussen.

Ondersteunende taken

Overkoepelend is een stichtingsbestuur actief dat samen met de directeur beleid maakt, en de verschillende commissies faciliteert en indien nodig begeleidt. Er zijn - naast de coördinatiecommissies – veel vrijwilligers actief ten dienste van de totale Gildeorganisatie, zoals de baliemedewerkers, de huismeester die op kantoor hand- en spandiensten verricht en de leden van de publiciteitscommissie.

Stichtingsbestuur

Gilde Utrecht is een stichting die geleid wordt door een stichtingsbestuur. Het stichtingsbestuur bestaat volgens de statuten uit ten minste drie leden.

Profielschets

In het bestuur dienen de volgende aspecten voldoende vertegenwoordigd te zijn:

- Affiniteit met de doelstelling van Gilde Utrecht.
- Kennis van/ervaring met management, personeel & organisatie, financieel beheer, marketing, besturen van een non-profitorganisatie of maatschappelijke onderneming, wet- en regelgeving m.b.t. maatschappelijke ontwikkelingen.
- Onafhankelijkheid, genuanceerdheid en besef van maatschappelijke verantwoordelijkheid.
- Relevant netwerk.



Bij het ontstaan van een vacature wordt de profielschets nader toegespitst, afhankelijk van de functie die vervuld moet worden en de kwaliteiten van de zittende bestuursleden.

Taken

De taak van het stichtingsbestuur is het ontwikkelen en vaststellen van het beleid, het dragen van verantwoordelijkheid voor de totale organisatie inclusief de vertegenwoordiging van de stichting naar buiten, het aanstellen en coachen van de directeur, het scheppen van omstandigheden en financiële mogelijkheden waardoor de organisatie optimaal kan functioneren.

Er wordt gestreefd naar een directe verbinding tussen bestuursleden en de coördinatiecommissies. Daarnaast wordt het bestuur over het werk van de verschillende commissies geïnformeerd door de directeur en via de notulen van de commissievergaderingen.

Rooster van aftreden

Bestuursleden worden geworven door coöptatie. Het bestuur hanteert een rooster van aftreden, waarbij een bestuurslid na vier jaar aftredend is. Het bestuur evalueert het eigen functioneren in een openhartig gesprek. Bestuursleden zijn bij wederzijds goedvinden terstond herbenoembaar. Er wordt naar gestreefd bestuursleden te benoemen die een directe band hebben met de activiteitenclusters of anderszins direct betrokken zijn bij het wel en wee van Gilde Utrecht. Het maximaal aantal benoemingstermijnen is vastgesteld op drie.

Meer informatie over regels en procedures voor het Gildebestuur is te vinden in de statuten die te vinden zijn op de website van Gilde Utrecht <https://www.gildeutrecht.nl/gilde-utrecht/over-gilde-utrecht>, en in de structuurnota (opvraagbaar bij de directeur).

Directeur

Stichting Gilde Utrecht heeft één centrale en bindende figuur in haar midden in de persoon van de directeur. In een vrijwilligersorganisatie als Gilde Utrecht is de directeur degene die voor continuïteit zorgt en verantwoordelijk is voor de externe contacten, als afgevaardigde naar subsidiënten, naar samenwerkingspartners en andere organisaties waarin Gilde Utrecht participeert.

De directeur is beleidsvoorbereidend en beleidsuitvoerend actief, initieert nieuwe projecten, woont bestuursvergaderingen en commissievergaderingen bij, draagt informatie aan voor het jaarverslag en het jaarplan, bewaakt roosters van aftreden en attendeert op regelmatige evaluatie van het eigen



Foto: Nienke Willemsen

functioneren van de verschillende commissies. Ook het betrokken houden van vrijwilligers bij Gilde Utrecht, het signaleren en oplossen van knelpunten, directe communicatie met de baliemedewerkers en het regelen van optimaal beheer van de kantoorruimte, de inventaris, het administratieve systeem en het archief vallen onder de verantwoordelijkheid van de directeur. De directeur is de spin in het web van Gilde Utrecht en uit hoofde van zijn/haar functie lid van alle commissies, aanwezigheid daarbij is niet continu nodig en hangt af van de zelfstandigheid van de commissie. De directeur delegeert en controleert uitvoerende werkzaamheden, waaronder het debiteurenbeleid ten aanzien van declaraties voor rondleidingen, taalprogramma's en cursusgelden.

De directeur wordt bijgestaan door een officemanager. Zij zijn de enige betaalde krachten in deze organisatie van vrijwilligers.

Balie

Op kantoor zijn naast de directeur en de officemanager elke werkdag een drietal vrijwilligers actief als baliemedewerkers. Zij zijn het visitekaartje van de organisatie, de gastvrouwen of -heren op het moment dat iemand zich tot Gilde Utrecht wendt. Zij registreren en matchen aanvragers en vrijwilligers. Zij regelen de rondleidingen door aanvragers en rondleiders aan elkaar te koppelen en schakelen vrijwilligers in voor samenspraak en taalcurssussen.

De baliemedewerkers beantwoorden de telefoon, behandelen e-mail en voicemail, maken gebruik van het boekingsstelsel, zorgen voor facturering van de kosten van de rondleidingen en controleren ook de ontvangen betalingen met gerealiseerde activiteiten.

De baliemedewerkers zijn het hart en de oren van onze organisatie; zij spelen in op elke wens, verzoek of klacht die bij ons binnenkomt.

De baliemedewerkers vergaderen 6-8 keer per jaar

Publiciteitscommissie

Gilde Utrecht beschikt over een publiciteitscommissie die verantwoordelijk is voor het naar buiten treden van de organisatie in diverse vormen. De directeur maakt permanent deel uit van deze commissie.

De publiciteitscommissie heeft tot taak zich bezig te houden met (het verbeteren van) het imago van Gilde Utrecht en het voor het voetlicht brengen van alle activiteiten van Gilde Utrecht voor het grote publiek. Publiciteit is van groot belang om het aantal aanvragen en aanmeldingen voor rondleidingen, cursussen conversatie of individuele begeleiding te vergroten en de werving van nieuwe vrijwilligers te stimuleren.

De Publiciteitscommissie vervult ook een rol in contacten met organisaties op terrein van Erfgoed.

Taken van de publiciteitscommissie zijn:

- Opstellen van een publiciteitsbeleidsplan
- Jaarlijks vaststellen van een publiciteitswerkplan en zorgen voor uitvoering van dat plan
- Verwerven van gratis publiciteit
- Actueel houden van de website
- Inzetten van sociale media (facebook, instagram, pinterest etc.)
- Actualiseren van foldermateriaal.
- Promoten van Gilde Utrecht tijdens manifestaties.
- Bewaken van de huisstijl.
- Actief benaderen van partijen om samen te werken



Gewenste omgangsvormen en klachtenregelingen

Met de leuze 'Ieder zijn waarde' verplicht Gilde Utrecht zich ertoe een werkomgeving en werkverhoudingen te scheppen en in stand te houden die gezond en veilig zijn, waarin personen in hun waarde worden gelaten en vertrouwen in ieders handelen wordt bevorderd.

Gilde Utrecht verwacht van alle medewerkers dat zij het hunne bijdragen om dit te realiseren.

Medewerkers en deelnemers zullen zo goed mogelijk worden beschermd tegen gedragingen waaruit geen positieve bijdrage blijkt, maar die daarentegen afbreuk (dreigen te) doen aan gezondheid, veiligheid, persoonlijke waarde of onderling vertrouwen. Op zulke gedragingen zullen zo nodig sancties volgen.

De nadruk ligt op ieders inzet om goed te doen. De ervaringen in vele jaren Gildewerk geven immers alle aanleiding om daarin het volste vertrouwen te hebben. Desondanks kan het voorkomen dat een meningsverschil of een ruzie uit de hand loopt of dat er sprake is van bijvoorbeeld pestering, intimidatie, handtastelijkheid, ongewenste intimiteit of andere ontoelaatbaar gedrag.

Daarom kunt u, als u van mening bent dat aan uw gezondheid, veiligheid, persoonlijke waarde of aan het onderling vertrouwen afbreuk wordt gedaan, gebruikmaken van de klachtenprocedure of een beroep doen op een vertrouwenspersoon. De procedures hiervoor worden hieronder beschreven. Ieder kan voor zichzelf bepalen waar hij of zij de grens trekt. Ieder kan ook voor zichzelf bepalen wanneer hij of zij gebruikmaakt van de klachtenprocedure of een beroep doet op een vertrouwenspersoon. Hieruit volgt echter niet dat ieder die zich benadeeld voelt altijd gelijk zal krijgen. Tegen een ruzie bijvoorbeeld zou u bestand moeten zijn, zelfs als deze een enkele keer hoog oploopt.

De eerste inzet in elke procedure zal zijn: nagaan of betrokkenen elkaar goed begrepen hebben en of er een oplossing te vinden is waarmee alle betrokkenen vrede kunnen hebben. Blijkt zo'n oplossing er niet te zijn, dan zal worden nagegaan hoe het best recht kan worden gedaan aan alle belanghebbenden, met behoud van 'ieder zijn waarde'. In uitzonderlijke gevallen kan dit betekenen dat Gilde Utrecht voor iemand niet de geschikte omgeving blijkt om zijn waarde te ontplooien.

Klachtenprocedure

Elke klacht wordt behandeld als een gratis advies, een voorstel tot verbetering. Dat is het principe waar we van uitgaan. Schaamt u zich dus niet, wanneer u denkt een verbetering te kunnen voorstellen, ook als het iemand persoonlijk betreft.

Het meest praktisch en het snelst is wanneer u de klacht eerst bij de betreffende persoon ter sprake brengt. Dat is wel zo eerlijk en kan soms zeer verhelderend werken.

Mocht dat niet mogelijk zijn of de situatie niet oplossen, dan kunt u uw klacht, liefst schriftelijk (per e-mail), neerleggen bij de directeur. Wanneer uw klacht de directeur zelf betreft, dan kunt u zich per brief of e-mail richten tot een van de bestuursleden.

Gesloten enveloppen ('vertrouwelijk'), gericht aan de directeur of een van de bestuursleden worden niet door anderen geopend en natuurlijk krijgt u altijd antwoord.

Een klacht over een bestuurslid of over het bestuur kunt u indienen bij het bestuur. Mocht de behandeling van de klacht niet leiden tot een oplossing waarmee u vrede kunt hebben, dan kán er sprake zijn van een geschil tussen u en het bestuur. Voor de behandeling daarvan zal het bestuur een geschillencommissie instellen. Het bestuur zal dan in overleg met u, de geschillencommissie samenstellen.

Geschillencommissie

Het doel van die commissie is om bindend te beslissen in geschillen tussen het bestuur en vrijwilligers van de stichting. Een geschil is aanwezig zodra één partij dat vindt.

De geschillencommissie bestaat uit drie personen: één wordt aangewezen uit en door het bestuur, één door de betrokken vrijwilliger; en het derde lid van de commissie wordt aangewezen door de twee andere leden in onderling overleg. Als dat overleg geen resultaat heeft, zal - op verzoek van de meest gereede partij - een notaris wiens standplaats zich bevindt in de plaats van vestiging van de stichting, dat commissielid aanwijzen; het derde commissielid mag geen lid van het bestuur of vrijwilliger van de stichting zijn.

Heeft u vragen: schroom niet om deze te stellen. De cultuur van Gilde Utrecht is gericht op openheid en eerlijkheid in alle opzichten.

Vertrouwenspersoon

Door de bezuinigingen in de gezondheidszorg zijn wij er niet in geslaagd een arts als vaste vertrouwenspersoon te vinden die bereid is als zodanig voor Gilde Utrecht op te treden.

We vragen u eerst te proberen de zaak met de andere betrokkene(n) op te lossen. U kunt daarbij, als u dat wilt, een collega inschakelen, maar zorgt u er wel voor dat uw verhaal niet door de organisatie gaat circuleren.

Mocht u daarin niet slagen, dan adviseren wij u contact te zoeken met uw huisarts. Uw huisarts is ongetwijfeld bereid uw verhaal aan te horen en met u te analyseren hoe de situatie in elkaar zit, inclusief uw eigen opstelling daarin. Zij of hij gaat ook met u na wat u zelf al hebt gedaan en wat u wellicht nog zou kunnen doen om tot een oplossing te komen.

Het kan ook zijn dat uw huisarts u verwijst naar een praktijkondersteuner binnen zijn of haar praktijk.

De conclusie van uw gesprek(ken) met een vertrouwenspersoon kán zijn dat u het best een klacht kunt indienen bij de directeur of bij het bestuur. U moet dat zelf doen; de vertrouwenspersoon zal u op de achtergrond ondersteunen, maar niet zelf contact opnemen met enige functionaris van Gilde Utrecht.

Mocht u behoefte hebben aan ondersteuning bij de behandeling van uw klacht, dan kunt u met de vertrouwenspersoon bespreken wie daarvoor in aanmerking komt. U mag daarvoor de vertrouwenspersoon zelf uitnodigen, maar deze behoudt de vrijheid om niet op uw verzoek in te gaan en zijn of haar onafhankelijkheid te bewaren.

Als u contact zoekt met een van de leidinggevenden van de stichting Gilde Utrecht, dan is het wijs iemand te zoeken in wie u vertrouwen hebt en zeker niet iemand die u verdenkt of wantrouwt. U kunt er altijd van op aan dat uw klacht serieus zal worden behandeld door een van de bestuursleden of door de directeur en dat u altijd antwoord krijgt of wordt uitgenodigd voor een gesprek. De keuze is aan u. Ook hiervoor geldt dat gesloten enveloppen (eventueel aangeduid als 'vertrouwelijk'), gericht aan de directeur of een van de bestuursleden niet door anderen worden geopend.

Goed bestuur: een gedragscode

Onontbeerlijk voor een goede besturing van de organisatie zijn: *omgangsvormen* die ieder zijn waarde gunnen; *transparantie* die duidelijk maakt hoe ieder invloed kan uitoefenen in zaken die hem betreffen; *verantwoording* die ieder controlemogelijkheden biedt in zaken die zijn belang raken; en *integriteit* die vertrouwen in ieders handelen wettigt.

Elementen van deze aspecten van goed bestuur zijn op diverse plaatsen in dit document aan de orde geweest. Hieronder volgt een samenvatting, waar nodig aangevuld met concrete aanwijzingen.

Omgangsvormen

De regelingen *Omgangsvormen*, *Klachtenprocedure* en *Vertrouwenspersonen* gelden nadrukkelijk voor iedereen in de Gilde Utrecht-organisatie: bestuursleden, directeur, medewerkers en vrijwilligers zonder enige uitzondering.

Transparantie

Gilde Utrecht is een tamelijk platte organisatie met korte communicatielijnen en een informele sfeer. De bestuurlijke taken en bevoegdheden zijn duidelijk beschreven. De directeur maakt deel uit van alle commissies. In de coördinatiecommissies zit meestal ook een bestuurslid. Allen die enige bestuurlijke taak uitoefenen, kennen elkaar zodoende of kunnen ten minste elkaar gemakkelijk bereiken. De informele sfeer stoelt op de uitgangspunten van de organisatie. Zelfwerkzaamheid, de omgangsvormen en de kleine schaal van de organisatie maakt onderlinge contacten gemakkelijk.

Het bestuur en alle commissies maken verslagen van hun vergaderingen. Deze verslagen worden toegezonden aan het bestuur en aan commissies die dat wensen. Nieuws uit het bestuur en de verschillende commissies wordt gepubliceerd in de jaarlijkse drie nummers van *Gilde Utrecht Nieuws*, die worden toegezonden aan alle vrijwilligers en aan externe relaties die daar prijs op stellen. Indien nodig worden vrijwilligers door middel van e-mail op de hoogte gebracht van nieuws en ontwikkelingen binnen Gilde Utrecht of gevraagd mee te denken en hun mening te geven over die ontwikkelingen.

Deelnemers, samenwerkingspartners, gemeente Utrecht en sponsors worden geïnformeerd via de jaarstukken (rechtstreeks toegezonden of te downloaden van de website), de website, folders en andere publicaties en, in specifieke gevallen, in besprekingen over samenwerking en bekostiging.

Verantwoording

Extern legt Gilde Utrecht verantwoording af aan de samenleving - de gemeente Utrecht in het bijzonder - via het jaarverslag en de jaarrekening, aan samenwerkingspartners via de gezamenlijke evaluatie en aan sponsors via het verslag en de afrekening.

Intern leggen bestuur en commissies aan elkaar verantwoording af via hun verslagen en in de totstandkoming van het jaarverslag en het activiteitenplan. In voorkomende gevallen leggen zij aan individuen verantwoording af in contacten met de betrokken persoon.

Ieder die dat wenst, ook externe relaties, kan gebruik maken van de *Klachtenprocedure*.

Integriteit

De vrijwilligers van Gilde Utrecht ontvangen geen beloning, ook niet van derden, maar slechts een bescheiden onkostenvergoeding. Zo nodig kunnen personen worden aangesproken op eventueel misbruik van regelingen die Gilde Utrecht biedt, in het bijzonder de regeling *Onkostenvergoeding*.

Privacy

Gilde Utrecht verzamelt en beheert persoonlijke gegevens van vrijwilligers en deelnemers alleen voor zover die van belang zijn voor het tot stand brengen van gerichte hulp of dienstverlening door een vrijwilliger aan de deelnemer.

De directeur ziet erop toe dat deze gegevens niet ter beschikking komen van derden zonder toestemming van de betrokkene.

Een vrijwilliger of deelnemer heeft te allen tijde recht op inzage en zo nodig aanpassing van de eigen gegevens.

- Vrijwilligers

In de communicatie tussen de organisatie en de vrijwilliger wordt ervoor gezorgd dat gegevens van anderen niet openbaar worden zonder toestemming van deze personen.

- Deelnemers

Persoonlijke zaken of omstandigheden van deelnemers die in het contact met de vrijwilliger aan de orde komen, worden door de vrijwilliger als vertrouwelijk behandeld en zonder toestemming van de betrokkene nooit aan derden verstrekt of meegedeeld.

- Algemeen

De wijze van opslag en beheer van alle persoonlijke gegevens door Gilde Utrecht vindt plaats in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Het bestuur van Gilde Utrecht is daarvoor verantwoordelijk.

Bij verschil van inzicht tussen Gilde Utrecht en een van de betrokken individuen ten aanzien van de privacy is de *Klachtenprocedure* van toepassing.

Op onze website www.gildeutrecht.nl kunt u onze volledige privacyverklaring downloaden.