



Jaarverslag 2020



Lange Smeestraat 7

3511 PS Utrecht

030-2343252

www.gildeutrecht.nl

directeur@gildeutrecht.nl

De foto's in dit jaarverslag zijn van René Veenis, tenzij anders vermeld

INHOUD

Inleiding	4
1. Taal en conversatie	6
2. Rondleidingen	9
3. Cursussen, lezingen en advies	12
4. Organisatie	13
5. Resultatenrekening	17
Bijlage 1. Personele gegevens Gildevrijwilligers 2020	



INLEIDING

De laatste zin van de inleiding tot het vorige jaarverslag luidde: De organisatie staat klaar voor nieuwe uitdagingen in 2020. Inmiddels weten we waar de grootste uitdaging in dit jaar uit bestond: door de beperkingen waarmee het Coronavirus gepaard ging was een groot deel van de activiteiten van onze vrijwilligers alleen nog mondjesmaat - en meestal helemaal niet meer - mogelijk.

Voor deze groep vitale senioren is het ontbreken van contacten en mogelijkheden tot actieve inzet een duidelijk gemis. Hoewel er veel creatieve oplossingen werden gevonden voor onderlinge contacten of alternatieve invullingen van het programma, lag het grootste deel van de activiteiten stil en waren de vrijwilligers noodgedwongen werkeloos.

Door middel van nieuwsbrieven en andere berichten probeerden we het contact enigszins te onderhouden. Ook het Gilde Utrecht Nieuws zorgde in de loop van het jaar voor de nodige verbinding.

In plaats van de gebruikelijke eindejaar bijeenkomst, die altijd een belangrijk moment is voor ontmoeting en terugblik, hebben we alle vrijwilligers dit jaar een nieuwjaarswens van het bestuur en een attentie bezorgd. De jubilarissen (ook dit jaar waren weer mensen 12.5 jaar actief in Gilde Utrecht) werden een-voor-een in het Gildekantoor ontvangen, bedankt en voorzien van de Gildespeld in de vorm van een uiltje. Aan het einde van het jaar konden zowel taalvrijwilligers als rondleiders zich opgeven voor een wandeling onder de titel 'Samenloop'. De baliemedewerkers koppelden één taalvrijwilliger aan één rondleider en zij gingen samen een wandeling maken waarbij uitwisseling en ontmoeting centraal stonden. Van dit aanbod werd veel gebruik gemaakt en het werd gewaardeerd dat men elkaar hierdoor op beperkte schaal toch kon ontmoeten.

Financiën

Niet alleen was er dus sprake van een sociaal arm Gildejaar, maar ook financieel was de impact groot omdat de opbrengsten van de rondleidingen, die een belangrijk deel van de inkomsten voor het Gilde vormen, grotendeels wegvielen. Het is dan ook niet verwonderlijk dat het jaar eindigde met een tekort (ruim € 7400) dat in mindering wordt gebracht op de reserves die gelukkig nog toereikend zijn.

Mede ten gevolge van de veranderde subsidieregels wordt - in goed overleg met onze contactpersonen bij de Gemeente - nagedacht over de financiële toekomst vanaf 2022. Voor de volledige gegevens zie de Resultatenrekening op bladzijde 17.

Organisatie

Het Gildekantoor bleef dankzij onze directeur Gerlofke Hekelaar en officemanager Nienke Willemsen goed bereikbaar en daarmee bleven wij betrokken bij ontwikkelingen en overleggen. Wel was de balie, waar vraag en aanbod gekoppeld worden en afspraken geregistreerd en geadministreerd worden, in deze stille periode een groot deel van de tijd onbezet.

Bestuur

Vanaf 1 januari 2020 bestaat het bestuur uit:

de heer J.T.K. Marcelis, voorzitter

mevr. L.M.J. Kuijpers, secretaris

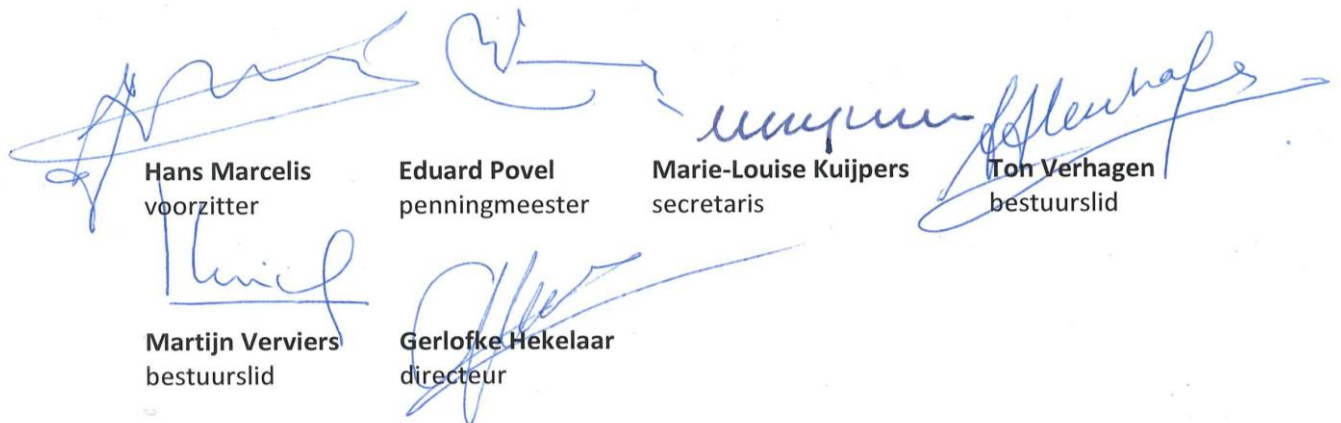
de heer E.H.M. Povel, penningmeester

de heer A.A. Verhagen, bestuurslid

de heer M.J.G.H. Verviers, bestuurslid

Het bestuur heeft zich in dit jaar bezonnen op het Gildeaanbod en de presentatie daarvan. Ook is het eigen functioneren van het bestuur geëvalueerd. Door de directe link die bestaat tussen bestuursleden en de diverse commissies is er geen sprake van een kloof tussen beleid en uitvoering.

In de hoop dat het jaar 2021 meer ruimte en mogelijkheden zal bieden voor het programma en de inzet van vrijwilligers, gaat Gilde Utrecht door met zijn aanbod van diensten ten behoeve van de Utrechtse samenleving.



Hans Marcelis
voorzitter

Eduard Povel
penningmeester

Marie-Louise Kuijpers
secretaris

Ton Verhagen
bestuurslid

Martijn Verviers
bestuurslid

Gerlofke Hekelaar
directeur

1. TAAL EN CONVERSATIE

Vanzelfsprekend hebben de taalactiviteiten in 2020 ernstig geleden onder de beperkingen die de Corona-epidemie met zich meebracht. Het gaat immers om directe ontmoetingen tussen vrijwilliger en taalvrager en die waren het grootste deel van de tijd onmogelijk of onverstandig.

Uit een enquête aan het eind van het jaar bleek dat het merendeel van de vrijwilligers overgeschakeld was op enigerlei vorm van online contact, of alternatieve vormen van fysieke ontmoeting - meestal buiten - had gevonden.

De ondersteuning bij de taalscholen stond grotendeels stil omdat ook daar geen les werd gegeven. Via een aantal nieuwsbrieven met nieuws, tips en informatie over het (online) werk hielden wij contact en voeling met de vrijwilligers. De gebruikelijke bijeenkomsten voor uitwisseling en deskundigheidsbevordering zijn in 2020 helaas niet doorgegaan.

Een al langere tijd klaarliggende vragenlijst voor de taalvragers (deelnemers), waarin om hun ervaringen en waardering wordt gevraagd, is vanwege deze omstandigheden uitgesteld.

Bij de 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 Gildevrijwilliger. Samen werken zij aan de beheersing van de Nederlandse taal, en dan met name door middel van conversatie. In 2020 waren hierbij 67 vrijwilligers actief. Omdat zich in dit coronajaar wat minder nieuwe deelnemers aanmeldde dan in vorige jaren kon de wachtlijst grotendeels worden weggewerkt. Het jaar is benut om alle vrijwilligers te benaderen met de vraag hoe ze al dan niet hebben doorgewerkt met hun deelnemers en of ze daarbij ondersteuning nodig hadden. Er zijn twee nieuwe vrijwilligers die de coördinatie op zich hebben genomen. Zij hebben ook een beter administratiesysteem opgezet. Na de eerste lockdown zijn de werkzaamheden weer enige tijd hervat en meldden zich ook weer meer nieuwe deelnemers en nieuwe vrijwilligers.

Spreekvaardigheidsbevordering aan groepen (taalscholen)

Gilde Utrecht verzorgde ook in 2020 extra ondersteuning aan cursisten van een aantal taalscholen. In samenwerking met die scholen geven Gildevrijwilligers aparte conversatieles aan groepen dan wel ondersteunen zij docenten en studenten tijdens de lessen. Helaas moesten ook deze activiteiten gestaakt worden tijdens de eerste lockdown. Daarna is er mondjesmaat gewerkt op de taalscholen, maar aangezien dit volwassenonderwijs is, is het in 2020 nauwelijks meer op gang gekomen. De taalscholen waarmee Gilde een samenwerkingsverband heeft zijn Prisma en NCB.

*"We hebben vooral veel gepraat over allerlei dagelijkse zaken, met als doel haar woordenschat te vergroten, zich vrijer te kunnen uiten en grammaticaal steeds betere zinnen te vormen. Ook kinderboekjes van Annie M.G. Schmidt laten voorlezen en samenvatten. Soms liedteksten bekeken van Nederlandse zangers en die meegezongen met opnamen. Ook bedacht ik zelf oefeningen wanneer mij terugkerende grammaticale struikelblokken opvielen. Grammatica is zeker verbeterd. Haar woordenschat is nu behoorlijk groot – ook doordat zij een baan heeft waarbij ze schriftelijk met hoger geplaatsten moet communiceren.
Het contact was altijd bijzonder gezellig; we hebben ook veel gelachen."
(Ellen Buijser, taalvrijwilliger sinds 2017)*

Leesgroepen in de bibliotheek

Onder begeleiding van enthousiaste leescoaches van Gilde Utrecht komen deelnemers met verschillende achtergronden samen in de bibliotheek om hun lees- en spreekvaardigheid te verbeteren. De deelnemers lezen voornamelijk uit boeken en tijdschriften, die geleverd worden door de bibliotheek. Voor de coördinatie van de leesgroepen is begin 2020 een nieuwe vrijwilliger aangesteld. In het najaar zouden zeven leesgroepen starten in de verschillende filialen van de bibliotheek. Helaas waren door de coronamaatregelen de bibliotheken gesloten en konden de leesgroepen niet doorgaan. Op de momenten waarop de bibliotheken wel open waren bleken de plaatsen om met een groepje te lezen bezet te zijn. Daarnaast was het niet mogelijk om (gratis) aparte ruimtes te reserveren door de opdracht die de bibliotheek heeft om zoveel mogelijk ruimtes te verhuren.



Foto: Gerlofke Hekelaar

Voorlezen voor ouderen

In 2020 is alleen in de eerste twee maanden voorgelezen uit boeken en tijdschriften aan ouderen in tehuizen, zowel individueel als in groepsverband. Acht vrijwilligers werden daarbij in 2020 ingezet. Dit is een samenwerking met AxionContinu. Daarnaast bleef ook een groep ouderen bijeenkomen in de Bibliotheek Kanaleneiland om, onder begeleiding van een viertal vrijwilligers, samen te lezen en te praten, onder de naam 'verhalen aan de leestafel'. Zij zijn alleen in de eerste twee maanden van 2020 samengekomen en daarna nog paar keer in de zomer.

Conversatie vreemde talen

Gilde Utrecht bood ook in 2020 conversatieles aan in de talen Engels, Frans, Duits en Spaans. Hierbij waren 12 vrijwilligers betrokken. Voor conversatie in de Engelse taal was in 2020 een wachtlijst. Er is ook vraag naar conversatie Italiaans ontstaan, waarvoor (op dit moment nog) geen vrijwilliger beschikbaar is. Het is de bedoeling om op korte termijn een geschikte kandidaat (kandidaten) hiervoor te vinden. Voor het onderdeel 'vreemde talen' is sinds begin 2020 een nieuwe coördinator aangesteld, die zorgt dat vraag en aanbod bij elkaar komen. Zij heeft zich ook actief beziggehouden met het updaten van de (financiële) administratie.

"We zijn nog maar kort bezig. N. wil graag Nederlands kunnen spreken zonder erbij na te hoeven denken. Zij is erg leergierig en door Corona zijn we eigenlijk steeds buiten wandelend bezig geweest en dat gaat heel goed, het bevordert de creativiteit.

We hebben veel onderwerpen waarbij de spreekvaardigheid goed geoefend kan worden."

(Odile Klok, taalvrijwilligers sinds 2020)

Aantallen

Het taalaanbod van het Gilde Utrecht is veelzijdig. Een groot aantal vrijwilligers (98 totaal, waarvan 85 voor NT2 en 13 voor vreemde talen) wordt daarbij ingezet. Ook de taalvragers weten het Gilde goed te vinden. Een schatting van het aantal bereikte taalvragers is door de hiervoor genoemde omstandigheden dit jaar moeilijk te maken, maar dit aantal bevindt zich waarschijnlijk ergens tussen de 130 en de 160 (in 2019 waren dat er 250). Er was, en is, in normale jaren

sprake van (kleine) wachtlijsten. Het blijft dan ook voortdurend nodig nieuwe vrijwilligers aan te trekken.

Coördinatie en begeleiding

Coördinatie van de grote diversiteit aan taalactiviteiten is veelomvattend. Daarvoor bestaat de Coördinatie Commissie Taalaanbieders (CCTA). 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 de 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.

De bijeenkomsten die normaal gesproken gedurende het jaar plaatsvinden zoals de “Taaltref” 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 konden, evenmin als de plenaire bijeenkomst in het najaar voor alle taalvrijwilligers, niet doorgaan.

Samenwerking

Op het gebied van taalondersteuning werkt Gilde Utrecht samen met een groot aantal zusterorganisaties. Er is overleg binnen het Taalaanbiedersoverleg dat tweemaal per jaar wordt georganiseerd en waar ook de Gemeente Utrecht bij betrokken wordt. Daarnaast wordt in concrete projecten samengewerkt, zowel binnen het programma Tel Mee Met Taal als bij acties om nieuwe vrijwilligers te werven en bij gezamenlijke workshops. Regelmatig wordt ook met de Bibliotheek Utrecht samengewerkt.

*“Het was en is nog steeds moeilijk omdat ons ontmoetingspunt, het Bartholomeus Gasthuis, gesloten is en er ook in de bibliotheek geen plek was. We hebben veel gewandeld en op terrassen gezeten. Momenteel pauzeren we vanwege de aangescherpte corona maatregelen.”
(Ruud Okker, taalvrijwilliger sinds 2015)*

*“Heel leuk was het! Vooral bezig geweest met uitspraak en grammatica en ik kon weer leren van hen en mijn Spaans/Portugees verbeteren. Graag weer verder wanneer het kan! Helaas ligt het sinds maart stil... “
(Ilse Cohen, begeleider leesgroep in de bibliotheek sinds 2019)*

*“Na het slagen voor de examens Nederlands in het kader van het inburgeringsexamen, wilde de deelnemer graag verder/nog beter Nederlands leren. We hebben nieuwe doelen gesteld en dat is het behalen van het Staatsexamen NT2 op B1 niveau. In verband met Corona heeft dat wat vertraging opgelopen, maar nu zit ze dan toch in de examen-molen. Het is de bedoeling eind dit jaar de examens te hebben gedaan, hopelijk met goed resultaat. “
(Marian van de Wittenboer, taalvrijwilliger sinds 2017)*

2. RONDLEIDINGEN

Aantal wandelingen en wandelaars.

Het jaar 2020 was een moeilijk jaar voor de rondleidingen. Binnen de mogelijkheden die er waren hebben we geprobeerd telkens een aanbod samen te stellen. Zelfs als dit betekende dat we maar met drie deelnemers op stap konden. Voorheen boden we alleen een voorjaars- en zomerprogramma aan, daar is in 2020 een najaars- en winterprogramma bijgekomen. Door het gehele jaar rondleidingen te programmeren konden, op momenten dat het mogelijk was, rondleidingen doorgaan. Het betekende wel dat we geprogrammeerde wandelingen regelmatig af moesten zeggen als gevolg van de op dat moment geldende maatregelen. De wandelingen vanaf het Domplein waarbij deelnemers zonder reservering kunnen aansluiten (iedere dag wandeling en zondagswandeling) hebben we gestaakt omdat we hierbij niet over persoonsgegevens beschikken en in geval van corona niet kunnen achterhalen wie er is meegegaan. Er werden slechts mondjesmaat wandelingen aangevraagd door derden. Omdat we 1,5 meter afstand moeten houden konden we maar met kleine groepen op pad, waarmee veel van onze aangevraagde wandelingen (voor families, scholen, bedrijven etc.) wegvielen.

Er werd in juni een overleg opgezet tussen VVV, Gilde en een aantal zelfstandige stadsgidsen om tot een protocol te komen. Voor Gilde ging dit protocol in eerste instantie niet ver genoeg. Wij werken met oudere vrijwilligers en mede gezien de grotere kwetsbaarheid van onze ouderen t.a.v. het virus was hun veiligheid voor Gilde steeds een belangrijk punt van aandacht. Daardoor hanteerden wij voor onszelf strengere regels dan voorgeschreven vanuit de veiligheidsregio. Ook hebben wij onze vrijwilligers nadrukkelijk gevraagd alleen rondleidingen te doen als ze zich hier veilig bij voelden.

Op een rij gezet zien de afgelopen 4 jaar er zo uit:

2017 aantal rondleidingen 734 en aantal deelnemers 7510
2018 aantal rondleidingen 821 en aantal deelnemers 7987
2019 aantal rondleidingen 785 en aantal deelnemers 7983
2020 aantal rondleidingen 253 en aantal deelnemers 2491

Deze aantallen geven aan dat er gelukkig nog wat mogelijkheden waren. Een project dat in een gewijzigde vorm toch doorgang kon vinden was het project Politie Utrecht tijdens WOII; een project in samenwerking met de Anne Frank Stichting. Na slechts een paar wandelingen is dit project in een andere vorm doorgegaan en zijn er presentaties van de wandelingen gemaakt. Ook verheugend was de pilot met het Romeinse schip. Met 272 deelnemers is er 18 keer door de grachten gevaren waarbij de Gilde gidsen vertelden over de geschiedenis van Utrecht, met name met betrekking tot de Romeinse tijd.

Bij de tentoonstelling 'De Ommuurde stad' in het Centraal Museum is een speciale wandeling langs de singel ontwikkeld. Die heeft 18 keer met kleine groepjes belangstellenden plaatsgevonden. Ook de Sint-Maarten wandeling in samenwerking met de Stichting Sint Maarten Utrecht en de wandeling bij de tentoonstelling 'Utrecht begint hier' van Het Utrechts Archief gingen in beperkte vorm door. Begin 2020 stonden er nog een aantal rondleidingen

*"Thea is een enthousiaste verteller en ze liet ons leuke plekken zien in het centrum zonder de drukte. We waren heel enthousiast over haar kennis en interesse."
(deelnemer rondleiding)*

bij de tentoonstelling over de 7 steegjes van het Volksbuurtmuseum op het programma. Dit was onderdeel van een populair arrangement bestaande uit een bezoek aan de tentoonstelling, gevolgd door lunch in De Utrechter met aansluitend een rondleiding door de 7 steegjes.

Projecten

Grote projecten die gepland waren maar niet zijn doorgegaan zijn:



- Viering 75 jaar bevrijding i.s.m. het Bevrijdingsfestival: Gilde had hiervoor vier verschillende wandelingen ontwikkeld.
- De Vrijheidsexpress; wandelingen op de Maliebaan met mensen uit de hele Provincie Utrecht die per bus naar Utrecht toe zouden komen.
- Zocherpark wandelingen: wandelingen door het Zocherpark, de hele singel rond in samenwerking met de gemeente Utrecht.
- De Beweegvriendelijke wijk Noord-Oost: een project om ouderen in beweging te krijgen, zowel fysiek, als cognitief als sociaal. Er zijn slechts twee wandelingen van de geplande 24 doorgegaan en daarna moest het project vanwege het samenscholingsverbod stoppen.

Promotieactiviteiten

Het afgelopen jaar hebben we waar mogelijk wederom medewerking verleend aan culturele activiteiten in de stad. Tijdens de Open Monumentendag en het Fortenfestival (open fortendag) werden gratis rondleidingen gegeven op inschrijving.

De gratis promotiewandeling op de zondagmorgen hebben we op het moment van de eerste lockdown onmiddellijk gestopt. Omdat mensen zich hiervoor niet van tevoren op hoeven te geven, was deze activiteit niet veilig binnen de coronaregels te realiseren.

Doorlopend programma

Het zomerprogramma is door toevoeging van een najaars- en winterprogramma veranderd in een doorlopend programma. Dit voorzag duidelijk in een behoefte, dus hier gaan we ook na corona mee door.

Kwaliteitsbewaking

Het in 2018 gestarte initiatief van collegiale toetsing, om elkaar scherp te houden in het actueel houden van kennis, is ook in 2020 voor zover mogelijk 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. In 2020 kwam dit logischer wijs op een zeer laag pitje te staan.

Ook de Gilde-evenementen - een maandelijks terugkerend fenomeen waarbij rondleiders en baliemedewerkers elkaar treffen tijdens een bezoek aan een bijzondere plek of bijzonder gebouw, om de kennis uit te breiden en contacten aan te halen - zijn allemaal afgelast.

In het voor- en najaar komen de rondleiders normaal gesproken bij elkaar in een plenaire vergadering, om met name organisatorische zaken te bespreken en het bestuur daarin te adviseren. Deze vergaderingen konden geen doorgang vinden en er is voor gekozen om de rondleiders middels nieuwsbrieven op de hoogte houden en om eventuele feedback te vragen.

Samenwerkingen in 2020

In 2020 is er wederom veel samengewerkt. Onder andere met het Centraal Museum, het Utrechts Archief, het Volksbuurtmuseum, de Beweegvriendelijke Wijk, de Bibliotheek Utrecht (verkennende gesprekken over taalwandelingen), Stichting Sint Maarten Utrecht, Monumentenfonds, Stichting het Romeinse Schip, Anne Frankstichting, Bevrijdingsfestival Utrecht, Provincie Utrecht, Vereniging Oud Utrecht etc. Niet alle projecten die hieruit voortkwamen konden doorgaan, maar we hopen er in elk geval een aantal in 2021 weer op te kunnen pakken.

Rondleiderstoekomst

Eind 2019 is een nieuw opleidingsklasje gestart met aspirant rondleiders. Helaas konden zij hun opgedane kennis nauwelijks in de praktijk brengen en zijn ze daardoor in 2020 niet geïnstalleerd als rondleider. Wel is er gedurende 2020 geprobeerd om ze zo ver als mogelijk op te leiden en zullen ze in 2021 hopelijk wel kunnen beginnen. 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 Gilderondleiders 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.

'Graag wil ik laten weten dat wij enorm genoten hebben van onze stadswandeling.

Afgelopen zondag 22 september hebben we die gehad met Jan Mulder. Heel leuk en aangenaam. Echt maatwerk en prima ingespeeld op ons gezelschap. Dank!' (deelnemer rondleiding)



3. CURSUSSEN, LEZINGEN EN ADVIES/COACHING

Algemeen

In 2020 is gezocht naar vrijwilligers die de huidige cursusleiders kunnen vervangen en opvolgen wanneer nodig. Voor de cursus 'Architectuur en bouwstijlen in de binnenstad van Utrecht' is in 2020 een nieuw team aangesteld. Voor de cursussen Leer Mij Utrecht Kennen is een extra vrijwilliger aangetrokken. Desondanks blijft opvolging een belangrijk aandachtspunt.

Een-op-een begeleiding/coaching

De samenwerking met de Hogeschool Utrecht voor coaching van hun studenten, die om welke reden dan ook achterbleven in hun studie, werd door de HU eind 2019 gestaakt. Een lopend coaching traject werd wel gecontinueerd. In 2020 is dit traject afgerond en de betreffende student is succesvol afgestudeerd. Begin 2020 nam de Hogeschool weer contact op en is wederom een pilot gestart. Inmiddels is de focus hierbij vooral op taal komen te liggen en is dit een activiteit die vanaf 2021 ondergebracht gaat worden bij het cluster Taal. In het verslagjaar zijn vier nieuwe (taal)coachtrajecten gestart. Dit is een pilot met bij behorende kinderziektes waarbij het nodig is om voortdurend de vinger aan de pols te houden. De hulpvraag blijkt vaak gecompliceerder te liggen dan alleen hulp bij de Nederlandse taal als het studenten betreft met een vluchtelingen achtergrond.

Gildecafé

In 2020 is er geen Gildecafé geweest. Ook heeft Dikke Dries de samenwerking opgezegd en nu zoeken we naar een nieuwe locatie voor wanneer er weer mogelijkheden zijn.



Cursussen in 2020

Helaas hebben maar enkele cursussen doorgang kunnen vinden, en is een tweetal cursussen halverwege stopgezet als gevolg van de coronamaatregelen.

- De voorjaarscursus LMUK Verrijking is wegens weinig inschrijvingen niet gestart, hetzelfde geldt voor de herfstcursus LMUK Iconen.
- LMUK Basis is in het voorjaar gestart maar na drie zaterdagen gestopt vanwege de coronamaatregelen. Deelnemers hebben de overige zaterdagen gevolgd in het najaar.
- LMUK Verdieping in de herfst is om dezelfde reden ook na 3 sessies beëindigd. Deelnemers kregen de helft van het cursusbedrag (€50,-) terug.
- De cursus Architectuur en bouwstijlen buiten de Singel Oost is (volgens de op dat moment geldende coronaregels) met een zeer minimaal aantal cursisten doorgegaan.
- Architectuur en bouwstijlen buiten de Singel West is in het voorjaar gestart, maar moest na drie cursusochtenden stoppen als gevolg van de coronamaatregelen.
- De cursussen voor mensen met beginnende dementie konden geen doorgang vinden.

4. ORGANISATIE

Structuur

De organisatiestructuur is in 2020 ongewijzigd gebleven. We werken in drie activiteitenclusters te weten:

- Taal en conversatie.
- Rondleidingen.
- 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.

In 2020 is de commissie die zich bezig gaat houden met de viering van 'Utrecht 900 jaar stadsrechten' van start gegaan.

De directeur, Gerlofke Hekelaar, coördineert alle activiteiten van bestuur, coördinatiecommissies en werkgroepen en zorgt voor een goede verbinding in de organisatie. Eind 2019 is hier – na het vertrek van de secretaresse die dit werk op vrijwillige basis deed – een officemanager bijgekomen met een aanstelling van 16 uur per week. Zij ondersteunt de balie, het bestuur en de directie.

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 twee ochtenden per week een vrijwilliger, als huismeester, die het pand schoonhoudt, de boodschappen doet en reparaties en onderhoud uitvoert. Hij is vanwege corona in 2020 veel minder aanwezig geweest.

Baliemedewerkers

Begin 2020 is er veel aandacht besteed aan het implementeren van een nieuw databasesysteem voor de balie, gekoppeld aan de vernieuwde website die in mei 2020 online is gegaan. Met het nieuwe systeem (Eventbooking) kunnen we het aantal activiteiten en vooral ook het aantal deelnemers aan de verschillende activiteiten beter bijhouden. Een groot bijkomend voordeel van dit nieuwe systeem is dat we veel beter overzicht hebben over betalingen en dus een beter debiteurenbeleid kunnen voeren. Dit nieuwe systeem bracht een totaal nieuwe manier van werken met zich mee. Het vergde veel tijd om alle baliemedewerkers hierin te trainen.

Er zijn begin 2020 twee trainingsbijeenkomsten georganiseerd om het systeem te laten zien en uit te leggen. Oefening baart kunst, maar door de lockdown moesten we een aantal weken na deze trainingen alle werkzaamheden en dus ook het werkend oefenen met het nieuwe systeem stilleggen.

Helaas hebben we de baliemedewerkers weinig kunnen inzetten in 2020. Nadat de maatregelen half maart werden afgekondigd lag al het werk op de balie stil en waren er geen balievrijwilligers meer op kantoor. Op momenten dat er weer rondleidingen en cursussen mogelijk waren (zomer en begin najaar) hebben we met minimale bezetting gewerkt in verband met ieders veiligheid. Alleen de baliemedewerker die ook het taalaanbod coördineert heeft gedurende bijna de gehele lockdown periode door kunnen werken.

Om toch af en toe op kantoor te kunnen zijn (de vrijwilligers kunnen helaas niet thuis werken) heeft de huisbaas het pand voorzien van extra ventilatie zodat er een constante stroom van frisse lucht in het kantoor is.

Voor het werk op de balie konden we in 2020 terugvallen op in totaal 19 vrijwilligers, in - en uitstroom meegeteld. De gemiddelde bezetting op kantoor bestaat normaal gesproken uit vijftien baliemedewerkers per week (in teams van 3 medewerkers per dag). De overdracht tussen de verschillende teams is goed geregeld via een logboek en baliemedewerkers bespreken in een balieoverleg, eens per zes weken, de balietaken. Op die momenten wordt het werk geëvalueerd en worden werkprocessen bijgestuurd dan wel aangepast. In 2020 heeft dat overleg, binnen de mogelijkheden die er waren slechts twee keer plaatsgevonden met een heel beperkt aantal medewerkers.

In de loop van 2020 namen vier oudgedienden afscheid om redenen van gezondheid, verhuizing, leeftijd of omdat ze iets anders binnen het Gilde wilden gaan doen. Eén baliemedewerker is tijdelijk aan het werk gegaan bij de GGD.

Deskundigheidsbevordering van de baliemedewerkers heeft –buiten de training betreffende het nieuwe databasesysteem- nauwelijks plaatsgevonden. Teambuilding gebeurde door middel van een coronaproof zomerborrel in de buitenlucht. Het jaarlijkse uitje kwam te vervallen.

Er zijn drie nieuwe vrijwilligers voor de baliewerkzaamheden aangenomen, maar door de omstandigheden zijn deze vrijwilligers nog niet ingewerkt en ingezet. Voor nieuwe baliemedewerkers is er een inwerkprogramma van twee maanden. De balie is ons visitekaartje naar buiten en de spil tussen de deelnemers en de activiteiten van Gilde Utrecht. Daarom is het van groot belang dat de baliemedewerkers goed op de hoogte zijn van wat speelt binnen het Gilde. Kwaliteit van onze dienstverlening, klantvriendelijkheid en behulpzaamheid vinden we van zeer groot belang. In 2020 hebben we de eerste drie maanden (tot de eerste lockdown) met de normale bezetting van drie baliemedewerkers per dag gewerkt. De rest van het jaar is er wekenlang geen baliebezetting geweest en in de weken dat het wel mogelijk was hebben we de bezetting op een of twee medewerkers per dag gehouden. De baliemedewerkers hebben totaal 900 uur aan hun werk besteed. Dat is ongeveer de een derde van de uren in een gewoon jaar.

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 *leder 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. Werving van nieuwe vrijwilligers gaat vaak, en met name geldt dit voor de rondleiders, via mond-tot-mondreclame. Daarnaast adverteren we in ons eigen magazine *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 18 nieuwe vrijwilligers hun weg naar Gilde Utrecht gevonden en 17 vrijwilligers hebben hun werk bij Gilde Utrecht beëindigd. Daarnaast zijn er gesprekken gevoerd met kandidaten die om verschillende redenen afhaken of worden afgewezen. In 2020 betrof dit een persoon. We hebben 2020 ook gebruikt om onze lijst van vrijwilligers goed onder de loep te nemen en te kijken wie er nog echt actief zijn, inmiddels gestopt of dubbel geregistreerd waren (vaak als gevolg van meerdere taken binnen het Gilde). Hierdoor hebben we nu een schone lijst met 196 actieve vrijwilligers.

Publiciteitscommissie

In 2020 hebben we weinig activiteiten conform ons PR-jaarplan kunnen uitvoeren. 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. Ondanks het feit dat de publiciteitscommissie dit jaar slechts één keer bij elkaar is gekomen, is zij toch versterkt met een nieuw actief lid. Door hem een-op-een aan de verschillende publiciteitsvrijwilligers te koppelen is het gelukt hem in te werken en maakt hij nu o.a. de digitale nieuwsbrief.

Met een belangrijk speerpunt voor 2020 - contact leggen met hotels om daar meer interesse voor onze rondleidingen te kweken en te kijken of arrangementen mogelijk zijn - is een veelbelovend begin gemaakt.

Met een tiental hotels is overleg gevoerd over samenwerking en mogelijke arrangementen. Alhoewel enkele hotels wel kansen zien was de coronatijd geen goed moment om afspraken te concretiseren. In 2021 gaan er mee verder.

PR-activiteiten in 2020 waren onder andere:

- Ontwikkeling van een herziene algemene folder die we meerdere jaren kunnen gebruiken;
- Uitgave van een folder voor de zomerwandelingen en de cursussen;
- Uitgave van een herfstflyer met het herfstprogramma;
- Ontwikkeling van een dubbelzijdige algemene taalflyer voor zowel potentiële vrijwilligers als deelnemers;
- 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;
- Regelmatig plaatsen van Facebookberichten.
- Sponsoren van de rode Nijntje pion van het Schaakspel van het Utrechts Archief.

Foto's

Vanaf begin 2020 is er een nieuwe fotograaf actief voor het Gilde. Zijn liefde voor Utrecht straalt van zijn foto's af, die vaak een artistieke inslag hebben. Hij heeft ook gezorgd voor een nieuwe etalage in het raam van ons kantoor aan de Lange Smeestraat. De etalage is ons visitekaartje en sinds de vernieuwing staan er regelmatig mensen stil om de foto's en ons aanbod te bekijken. Alle foto's in dit jaarverslag zijn van zijn hand.

Website

Sinds 2017 kan met i-Deal betaald worden voor cursussen en rondleidingen via de website in *Eventbooking*. Eind 2019 zijn we begonnen met het beter benutten van *Eventbooking* als database voor (bijna) al onze activiteiten. Tevens is in 2020 de gehele website vernieuwd. Daarbij is een nieuwe huisstijl ontwikkeld met vaste kleuren en herkenbare icoontjes. De website is aangevuld met een catalogus waar deelnemers en aanvragers kunnen zien wat we te bieden hebben op het gebied van rondleidingen en fietstochten. Ook hebben de onderdelen taal en cursussen een volwaardige plek gekregen op de nieuwe website.

Digitale Nieuwsbrief Gilde Utrecht

Onze maandelijkse digitale nieuwsbrief gaat naar een steeds groter wordende groep belangstellenden via hun mailadres. Momenteel hebben we iets meer dan 600 abonnees. De nieuwe pr-vrijwilliger houdt zich –buiten de inhoud- bezig met een frissere uitstraling van de nieuwsbrief. De nieuwsbrief is gedurende de eerste lockdown niet maandelijks verschenen, maar er is wel geprobeerd om regelmatig iets rond te sturen.

Facebook

Gilde Utrecht heeft een eigen Facebookpagina. We hebben steeds meer bezoekers en mensen die aangeven te 'liken' wat wij doen. Facebook wordt gebruikt om actuele activiteiten onder de aandacht te brengen. We merken dat Facebook - mits regelmatig van nieuwe berichten voorzien - en de website elkaar versterken. De facebookpagina heeft 566 volgers.

Gilde Utrecht Nieuws

Het Gilde Utrecht Nieuws is een uitgave van Gilde Utrecht voor haar vrijwilligers en enkele externe contacten. Door middel van het blad worden de vrijwilligers 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 2020 driemaal verschenen in een oplage van 275 exemplaren.

5. BALANS EN RESULTATENREKENING

Balans per 31 december (na verwerking resultaat)

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Activa	€	€
apparatuur	3.048	4.789
vorderingen	3.300	3.506
liquide middelen	<u>141.608</u>	<u>81.429</u>
Totaal activa	147.956	89.724
Passiva		
eigen vermogen/alg. reserve	51.303	58.746
reserve ontwikkeling Erfgoed	7.933	7.933
crediteuren	414	18.995
vooruit ontvangen subsidie 2021	85.000	
overlopende passiva	<u>3.306</u>	<u>4.050</u>
Totaal passiva	147.956	89.724

Inkomsten en uitgaven

Inkomsten	2020	<u>2019</u>
subsidies gemeente Utrecht	95.000	96.200
opbrengst wandelingen	17.281	44.893
opbrengst talen	841	2.429
opbrengst cursussen	3.126	9.675
overige opbrengsten	188	<u>930</u>
<i>exploitatie tekort tlv reserve</i>	<u>7.443</u>	
Totaal inkomsten	123.879	154.127
Uitgaven		
personeelskosten	59.805	38.235
huisvesting	21.991	24.681
kantoor- en organisatiekosten	24.984	37.711
publiciteitskosten	10.445	19.953
kosten van de diensten	2.551	12.997
vrijwilligerskosten	<u>4.103</u>	16.365
<i>voordelig exploitatie resultaat</i>		<u>4.185</u>
Totaal uitgaven	123.879	154.127

Cijfers goedgekeurd door Zweers - Wijbenga, 19 april 2021

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

Bijlage 1.

Personele gegevens Gildevrijwilligers in 2020

In 2020 zijn in totaal 196 vrijwilligers actief geweest voor Gilde Utrecht. Er zijn 18 mensen ingestroomd en 17 mensen gedurende 2020 gestopt als vrijwilliger bij Gilde Utrecht. Aan het eind van 2020 werden drie vrijwilligers gehuldigd omdat zij al 12.5 jaar voor Gilde Utrecht actief zijn.

Activiteit	Aantal vrijwilligers actief
Nederlandse taalondersteuning en voorlezen aan ouderen	98
Vreemde talen	13
Rondleidingen	56
Aspirant-rondleiders	5
Overige / individuele aanbieders	12
Balie	19
Anderen, ondersteuning in de organisatie	8

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 90 mannen en 106 vrouwen
- Gemiddelde leeftijd: 70,6 jaar
- Gemiddelde aantal jaren actief voor Gilde Utrecht: 7 jaar
- Langste tijd als vrijwilliger: 30 jaar: twee vrijwilligers, 27 jaar: één vrijwilliger

