

## **Ieder zijn waarde ...**

**Ervaren jaren zetten zich in  
voor jong en oud**

**september 2017**

**Stichting Gilde Utrecht**

**Lange Smeestraat 7**

**3511 PS Utrecht**

**telefoon: 030 234 32 52**

**e-mail: [post@gildeutrecht.nl](mailto:post@gildeutrecht.nl)**

**website: [www.gildeutrecht.nl](http://www.gildeutrecht.nl)**

**open: maandag t/m vrijdag 14.00 – 16.00 uur**

# Inhoud

## Stichting Gilde Utrecht

Doelstelling .....	3
Uitgangspunten .....	3
Activiteitenclusters .....	3
Ondersteunende taken .....	4
Coördinatiecommissies .....	4
Activiteitenplan.....	5

## Activiteitenclusters

Rondleidingen .....	6
Taal en conversatie .....	6
Cursussen, lezingen en advies .....	7

## Organisatie

Stichtingsbestuur .....	8
Aannamecommissie .....	9
Publiciteitscommissie .....	9
Balie .....	10
Directeur .....	10
Vrijwilligers .....	12
Vrijwilligers en de zes B's .....	13

## Regelingen

Procedure van de aannamecommissie .....	15
Onkostenvergoeding voor vrijwilligers .....	18
Gewenste omgangsvormen .....	19
Klachtenprocedure .....	20
Vertrouwenspersonen .....	21
Goed bestuur: een gedragscode .....	22
Privacy.....	23



## Stichting Gilde Utrecht

### Doelstelling

In de stichtingsakte van de 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

- De mensen staan bij Gilde Utrecht centraal.
- Het vrijwilligerswerk dient zinvol te zijn, mensen te inspireren, te enthousiasmeren, te boeien en een bijdrage te leveren aan ontwikkeling van de organisatie.
- Gilde Utrecht streeft naar geleidelijke groei. Dit kan alleen bij voldoende financiële middelen en mensen.
- De activiteiten dienen aan te sluiten bij wat leeft in de samenleving.
- Kwaliteit staat hoog in het vaandel. Daarom worden alleen die mensen aangenomen die in voldoende mate de talenten bezitten voor de uitvoering van de taken.
- Werving en selectie van gekwalificeerde mensen vormen een wezenlijk onderdeel van beleid.
- Gekwalificeerde mensen dienen kansen te krijgen in verschillende aandachtsgebieden.

### Activiteitsclusters

De activiteiten zijn ondergebracht in drie clusters:

1. Rondleidingen
2. Taal en conversatie
3. Cursussen, lezingen en advies

## Ondersteunende taken

Er zijn - naast de coördinatiecommissies - drie commissies actief ten dienste van de totale Gildeorganisatie:

- Baliemedewerkers
- Aannamecommissie
- Publiciteitscommissie

## Coördinatiecommissies

Iedere activiteitencluster heeft een coördinatiecommissie. Deze zijn belast met:

- Teamvorming
- Ondersteuning van activiteiten
- Ontwikkelen van nieuwe activiteiten binnen het aandachtsveld
- Kwaliteitszorg
- Educatie en bijscholing van alle vrijwilligers
- Tellingenregistratie
- Publiciteitsvoorstellen richting publiciteitscommissie
- Beschikbaar stellen van leden voor de aannamecommissie
- Rapportage aan de directeur.

Het bestuur streeft ernaar elke coördinatiecommissie zo veel mogelijk zelfstandig te laten zijn en waar mogelijk budgetverantwoordelijkheid te geven. Zelfwerkzaamheid van de vrijwilligers staat voorop.

### **Leden**

De leden van een coördinatiecommissie worden benoemd en ontslagen door het bestuur, op voordracht van de directeur.

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

### **Verslag**

De vergaderingen van de coördinatiecommissies worden genotuleerd. De verslagen worden in handen gesteld van de directeur, die ze doorzendt naar het bestuur.

### **Rooster van aftreden**

Van de coördinatiecommissies wordt gevraagd een rooster van aftreden op te stellen, waarbij elk jaar 1/4 van de commissie aftreedt. Jaarlijks is er dan gelegenheid om met elkaar het functioneren van de commissie te 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 leden nodig is en zo ja in welke vorm.

Een rooster van aftreden kan ook een zelfreinigende werking hebben.

## Activiteitenplan

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

## Activiteitsclusters

### 1. Rondleidingen

Het verzorgen van rondleidingen is van oudsher een van de kerntaken van Gilde Utrecht. Het aanbod is gevarieerd: stadswandelingen, themawandelingen, rondleidingen op specifieke plaatsen en in specifieke delen van de stad. Jaarlijks worden enkele nieuwe rondleidingen aan het bestaande aanbod toegevoegd. Gewoonlijk zijn dit themawandelingen.

Deelnemers komen niet alleen uit de stad Utrecht, maar veelal ook uit andere plaatsen in Nederland en uit het buitenland.

Er zijn ongeveer 45 rondleiders actief. Aan de behandeling van aanvragen voor rondleidingen besteden gemiddeld 15 baliemedewerkers een groot deel van hun tijd.

De rondleiders hebben een *coördinatiecommissie* die alle activiteiten van de gidsen coördineert. Voor eigen bijscholing hebben de rondleiders een *evenementencommissie* die ook zorgt voor teambuilding en kwaliteitsbewaking. Twee keer per jaar vindt er een *plenaire vergadering* van rondleiders plaats, gewijd aan informatie-uitwisseling en discussie.

#### Coördinatiecommissie

Als aanvulling op (of uitwerking van) de algemene taken zoals hierboven (blz. 4) genoemd, heeft de coördinatiecommissie rondleidingen de volgende taken:

- Zij stelt het jaarlijkse programma van themawandelingen voor de zomeravonden vast.
- Maakt de behoefte aan publicaties kenbaar bij de publiciteitscommissie.
- Organiseert de plenaire vergadering van rondleiders (gemiddeld twee keer per jaar).
- Doet voorstellen voor de samenstelling van het publiciteitsplan.
- Initieert nieuwe activiteiten binnen het rondleidingensegment.

#### Evenementencommissie

De evenementencommissie zorgt maandelijks voor een activiteit specifiek voor rondleiders en baliemedewerkers, gericht op nieuwe informatie, bijscholing en teambuilding.

Vaak worden bezoeken gebracht aan organisaties of gebouwen waar men normaal gesproken als privépersoon niet binnenkomt. De beheerder of eigenaar van het gebouw is vaak vereerd aan Gilde Utrecht een rondleiding te mogen geven waarbij nog meer gedetailleerde informatie verstrekt wordt.

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.

### 2. Taal en conversatie

Circa 140 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 aan het leren zijn. Vaak gaat het om individuele hulp; soms worden groepen begeleid. Die groepsactiviteiten verzorgt Gilde Utrecht in samenwerking met een andere instelling. De deelnemers komen dan van de instelling en Gilde Utrecht zet de vrijwilligers in. De hulp vormt altijd een aanvulling op het programma van de cursus of opleiding.

Bij de vreemde talen gaat het om mensen die hun kennis van de taal willen ophalen of vergroten; 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.

### **Coördinatiecommissie**

De coördinatiecommissie van deze cluster houdt zich binnen het kader van haar algemene taakstelling in het bijzonder bezig met contacten tussen vrijwilligers, ondersteuning van vrijwilligers, periodieke trainingen, een werkboek (verzameling van ondersteunend materiaal), ontwikkeling van nieuwe activiteiten en zorg voor de kwaliteit van de aangeboden diensten.

## **3. Cursussen, lezingen en advies**

Deze cluster omvat in toenemende mate het organiseren van cursussen. Daarbij wordt getracht een uniek concept neer te zetten, bestaande uit een lezing en een wandeling, veelal georiënteerd op kennis van en over de stad Utrecht, zowel historisch gezien als in de huidige context. Hierbij wordt samenwerking gezocht met andere instellingen.

Daarnaast wordt door individuele vrijwilligers van Gilde Utrecht adviezen verstrekt over uiteenlopende onderwerpen die slecht onder één noemer te brengen zijn. De vrijwilligers hebben ieder hun eigen specialisme (bijvoorbeeld ICT-gebruik, fotografie, architectuur) en zij hebben allen een adviserende, begeleidende en/of voorlichtende rol.

Deze cluster fungeert tevens als kweekvijver voor de ontwikkeling van nieuwe activiteiten, en dat draagt bij aan het wat heterogene karakter van de cluster.

### **Coördinatiecommissie**

De coördinatiecommissie van deze cluster komt meerdere keren per jaar bijeen.

De samenstelling van de commissie is zoveel mogelijk een afspiegeling van de vrijwilligers die actief zijn in de adviserende, begeleidende en voorlichtende sfeer.

Veel zaken worden door de directeur gescreend en voorbereid en in de coördinatiecommissievergadering besproken. De commissie stelt de kaders vast waarbinnen zich nieuwe en bestaande activiteiten onder Gildevlag kunnen ontwikkelen. Daarnaast fungeert de commissie als klankbord en op verzoek adviseert zij het bestuur over nieuwe projecten.

# Organisatie

## 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, waardebewustheid, 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.

### Taakverdeling

- Voorzitter: in functie gekozen, specifiek belast met de leiding van de bestuursvergadering; staat onafhankelijk tussen de partijen en is verantwoordelijk voor het behandelen van conflicten; onderhoudt het contact met de directeur. De voorzitter vertegenwoordigt de organisatie tezamen met een ander bestuurslid, in voorkomende gevallen, eventueel tezamen met de directeur.
- Secretaris: in functie gekozen, verantwoordelijk voor notuleren bestuursvergaderingen, bestuurscorrespondentie, het tekstmatige gedeelte van het jaarverslag en andere bestuursstukken.
- Penningmeester: in functie gekozen, specifiek verantwoordelijk voor het financiële beheer van de organisatie, de financiële administratie en het financiële jaarverslag, de administratieve organisatie in samenspraak met de secretaris, de contacten met de bank, de externe accountant en subsidiënten.
- Algemeen bestuurslid: pr-beleid als extra aandachtsgebied.

### Taken

#### *Centrale taken*

De centrale 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.

#### *Controletaken*

Het stichtingsbestuur stuurt indirect de commissies aan die het benoemd heeft. Het wordt over het functioneren van deze commissies geïnformeerd door de directeur.

## **Functiescheiding**

- Het bestuur vergadert negenmaal per jaar met de directeur, waarbij het bestuur beleidsmatige en controlerende taken heeft en de directeur beleidsvoorbereidende en uitvoerende taken.
- Het bestuur hanteert een jaarplanning die op elke vergadering aan de orde komt.
- De directeur maakt een activiteitenoverzicht/mededelingenlijst ter informatie van het bestuur waarop o.a. aangegeven wordt over welke zaken een beslissing gevraagd wordt.
- Alle facturen en declaraties worden door de directeur geparafeerd alvorens ze door de penningmeester betaald worden. Eventueel kan het paraferen door een ander bestuurslid geschieden, niet zijnde de penningmeester. Er is op die manier controle op de uitgaande geldstroom.
- Financiële beslissingen worden in bestuursverslagen vastgelegd zodat deze controleerbaar zijn voor de externe accountant.

Functiescheiding wordt door gedeelde verantwoordelijkheden gerealiseerd omdat dit, gezien de beperkte omvang van de organisatie, niet kan gebeuren door het aanstellen van afzonderlijke functionarissen.

## **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 maximumaantal benoemingstermijnen is vastgesteld op drie.

## **Aannamecommissie**

Gilde Utrecht beschikt over een aannamecommissie die belast is met de werving en selectie van vrijwilligers. De directeur maakt permanent deel uit van deze commissie. Afhankelijk van de te ontvangen vrijwilliger laat zij zich vertegenwoordigen of vergezellen door mensen namens de betrokken activiteitencluster. Aanname kan in delegatie plaatsvinden. Wel dient er altijd een kennismakingsgesprek met de directeur gevoerd te worden. Voor samenstelling en werkwijze van de aannamecommissie zie *Procedure van de aannamecommissie* op blz. 15-17 van dit document.

Bij de aanname wordt niet alleen gekeken naar de capaciteiten die iemand meebrengt voor de beoogde taakstelling, maar ook naar capaciteiten die iemand in huis heeft om mogelijk-kerwijs in de toekomst ook andere taken uit te oefenen. Dit vereist kennis van intake voor bepaalde functies.

## **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 leden worden benoemd door het bestuur op voordracht van de directeur.

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. Zonder publiciteit krijgt Gilde Utrecht te weinig aanvragen voor rondleidingen, conversatie of individuele begeleiding

Taken van de publiciteitscommissie zijn:

- Maken van een publiciteitsbeleidsplan.
- Jaarlijks vaststellen van een publiciteitswerkplan.
- Verwerven van ´free publicity´.
- Website actueel houden.
- Foldermateriaal actueel houden.
- Gilde Utrecht promoten tijdens manifestaties.
- Het bewaken van de huisstijl.

## **Balie**

De periodieke vergadering van de baliemedewerkers, waaraan alle baliemedewerkers deelnemen, fungeert op gelijke voet met de aannecommissie en de publiciteitscommissie als commissie ter ondersteuning van de totale organisatie. Ook van deze commissie maakt de directeur permanent deel uit.

De medewerkers van de balie zijn het visitekaartje van de organisatie. Zij zijn de gastvrouwen of -heren op het moment dat iemand zich tot Gilde Utrecht wendt. Zij registreren aanvragers en vrijwilligers. Zij matchen individuele aanvragers met vrijwilligers, noteren en registreren rondleidingen en regelen rondleiders, schakelen vrijwilligers in voor taalcursussen. Zij houden tellingen bij van diverse activiteiten en controleren ontvangen betalingen met gerealiseerde activiteiten.

De medewerkers bedienen het computernetwerk, behandelen e-mail en voicemail en zorgen voor facturering van de kosten van de rondleidingen. Zij letten op de uitstraling van ons Gildekantoor.

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

## **Directeur**

De 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 zij de enige constante factor in het geheel die voor continuïteit kan zorgen. Zij is de enige betaalde kracht

Het is de directeur die de mensen moet kennen door een centrale rol te spelen in de aannecommissie, voor invulling van ontstane leemtes kan zorgen, de externe contacten onderhoudt anders dan genoemd bij de penningmeester, afgevaardigde is naar subsidiënten, samenwerkingspartners en andere organisaties waarin Gilde Utrecht participeert.

Zij bereidt bestuurs- en commissievergaderingen voor, initieert nieuwe projecten, polst nieuwe kandidaten voor commissies indien hiaten ontstaan. Zij draagt informatie aan voor het jaarverslag en het jaarplan, bewaakt roosters van aftreden en attendeert op regelmatige evaluatie van het eigen functioneren van de verschillende commissies.

Zij is beleidsvoorbereidend en beleidsuitvoerend actief, neemt deel aan de bestuursvergaderingen, draagt zorg voor het betrokken houden van vrijwilligers bij Gilde Utrecht en houdt individuele gesprekken om knelpunten te signaleren en op te lossen.

Zij onderhoudt een directe communicatielijn met de baliemedewerkers en regelt met hen een optimaal beheer van de kantoorruimte, de inventaris, het administratieve systeem en het archief. Zij delegeert en controleert uitvoerende werkzaamheden, waaronder het debiteurenbeleid ten aanzien van declaraties voor rondleidingen, taalprogramma's en cursusgelden.

De directeur is de spin in het web van Gilde Utrecht en uit hoofde van haar functie lid van alle commissies. Zij heeft daarin een adviserende taak. Haar aanwezigheid daarbij is niet continu nodig en hangt af van de zelfstandigheid van de commissie.

De directeur laat zich bijstaan door een parttime secretaresse voor de vele administratieve taken en een huismeester die hand- en spandiensten verleent als boodschappen doen, koffiezetten ook voor vergaderingen, drukwerk naar de drukker brengen en weer ophalen, folders uitzetten in de stad et cetera.

## Vrijwilligers

Het bestuur streeft naar een zo groot mogelijke inbreng van de vrijwilligers binnen een structuur waarin de directeur een overkoepelende rol speelt.

Vrijwilligers kiezen zelf welke activiteit zij ter hand willen en kunnen nemen in een van de activiteitenclusters of in een van de ondersteunende commissies. Daarbij mogen zij ook een aantal zaken van Gilde Utrecht verwachten. Het gaat daarbij om het volgende:

- Er vindt een kennismakingsgesprek plaats.
- Na aanname is er een introductieprogramma.
- Er vindt regelmatig scholing en training plaats.
- 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.
- Wij stellen inspraak op prijs.
- Wij kennen geen rangen en standen en 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.
- Cliënten beleefd en vriendelijk tegemoetreedt.
- Positief staat jegens Gilde Utrecht.
- Spontaan reclame maakt voor Gilde Utrecht.
- Meewerkt aan de teamvorming binnen Gilde Utrecht.
- Ter wille van registratie - de gemeente wil als subsidieverstrekker graag weten wat we met de subsidie doen - de baliemedewerkers op de hoogte houdt van aantal activiteiten, frequentie, aantal deelnemers et cetera.

## 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 staat kwaliteit hoog in het vaandel. Daarom worden alleen die mensen aangenomen die in voldoende mate de talenten bezitten voor de uitvoering van de taken die gevraagd worden. Als u dit leest, heeft het binnenhalen en boeien voor Gilde Utrecht al plaatsgevonden en komen we heel snel in het verder motiveren van de vrijwilliger voor de activiteiten van Gilde Utrecht.

We zijn dan al bezig om u te binden aan de organisatie, in de hoop dat u daar nog vele jaren met enthousiasme en plezier bezig zult zijn.

Begeleiding vinden wij uiterst belangrijk, hetgeen we doen door teambuilding, nascholing, gezamenlijke activiteiten anders dan de reguliere, maar ook door evaluatiegesprekken. En we proberen dan ook nog de beloning te effectueren door onder andere dankbare klanten, een pluim van directie en bestuur of een cadeautje bij de eindejaarsbijeenkomst rondom de kerst. En uiteraard het plezier dat u zelf beleeft aan de sociale contacten die voortvloeien uit uw activiteiten voor Gilde Utrecht.

Het moeilijkst is de zesde B.

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 beëindigen.

Het bestuur heeft nagedacht over een maximumleeftijd maar dat bleek in zijn algemeenheid niet uitvoerbaar. De één is bijvoorbeeld op zijn 90<sup>ste</sup> nog goed ter been en de ander kan bij 60 al niet meer ver komen. En datzelfde geldt bij geestelijke capaciteiten.

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.

Maar dat kan dus ook betekenen dat we u schrappen uit de lijst van vrijwilligers die activiteit A of B of C doet.

We trachten in ieder geval te voorkomen dat u in een sociaal gat valt.

We vinden dat onze klanten met voldoening naar de organisatie Gilde Utrecht moeten kunnen blijven kijken en daar hoort bovenstaande procedure ook bij.

## Regelungen



## Procedure van de aannamescommissie

Aspirant-vrijwilligers worden voor een eerste kennismaking ontvangen door de directeur. De directeur stelt zich tijdens deze kennismaking op de hoogte van de wensen, verwachtingen, mogelijkheden en kwaliteiten van de aspirant en legt deze informatie vast. Zij verschaft de aspirant informatie over Gilde Utrecht, in het bijzonder over de activiteiten of werkzaamheden waarvoor hij of zij belangstelling heeft. Zij overhandigt de aspirant in elk geval de nota *Ieder zijn waarde...*, Gildefolders en de stukken die voor de activiteiten of werkzaamheden van belang zijn, zoals richtlijnen, documentatiemap, leeswijzer en dergelijke.

Vervolgens verschilt de procedure naargelang het gaat om *rondleidingen* of *andere activiteiten*, dan wel werkzaamheden aan de *balie* of in het *bestuur*.

### Rondleidingen

Het streven is: in het vroege voorjaar een groep aspirant-rondleiders te werven die dan in het wandelseizoen in de praktijk mee kunnen en zich ook thuis gaan voelen bij Gilde Utrecht.

1. Als de directeur een goede indruk heeft van de aspirant, vindt korte tijd later een tweede gesprek plaats tussen de directeur, de aspirant en een ervaren rondleider. Tijdens het tweede gesprek kunnen o.a. vragen beantwoord worden over de in het eerste gesprek overhandigde stukken en kan dieper worden ingegaan op diverse aspecten van het vrijwilligerswerk in de rondleidingen.
2. Wanneer na het tweede gesprek de positieve indruk blijft bestaan, wordt er een coach gevraagd tijdens de inwerkperiode op te trekken met de aspirant. Van de coach wordt slechts een beperkte begeleiding gevraagd (zie de *Handleiding voor het coachen van aspirant-rondleiders in het Werkboek Rondleiders*). Het is de bedoeling dat de aspirant een grote mate van zelfwerkzaamheid aan de dag legt. Hij/zij kan regelmatig door de coach meegevraagd worden bij wandelingen die deze verzorgt. De coach moedigt de aspirant aan ook deel te nemen aan vrije wandelingen op zondagmiddag en aan de zomerwandelingen.
3. Tegelijk met punt 2 verstrekt de directeur de informatie van de aspirant aan alle leden van de aannamescommissie. De aannamescommissie verzorgt met een zekere regelmaat instructiebijeenkomsten en instructiewandelingen, waarbij aandacht besteed wordt aan andere aspecten van het rondleiden dan alleen maar kennis vergaren over de stad.
4. De aannamescommissie vormt zich opnieuw een oordeel over de aspirant en beoordeelt uiteindelijk of iemand in staat is zelfstandig en adequaat een rondleiding te verzorgen. Het is goed om daarbij contact te onderhouden met de collega-rondleider die als coach fungeert.
5. De aannamescommissie en de coach organiseren gezamenlijk een dag waarop de aspirant-rondleider zijn proefwandeling houdt waaruit moet blijken of hij/zij voldoende thuis is in de materie en zelfstandig een rondleiding kan verzorgen.

6. Als de aannamescommissie en de coach gezamenlijk van mening zijn dat iemand geïnstalleerd kan worden als rondleider, informeert de aannamescommissie de directeur en de coördinatiecommissie rondleidingen zodat de installatie op de eerstvolgende plenaire vergadering kan plaatsvinden.
7. Het is een goede zaak als de aannamescommissie regelmatig de coördinatiecommissie rondleidingen informeert over de vorderingen van de aspirant-rondleiders.
8. De coördinatiecommissie agendeert de installatie voor de eerstvolgende agenda van de plenaire vergadering.
9. De coördinatiecommissie informeert de balie dat de rondleider ingeschakeld kan worden.

### **Andere activiteiten**

1. Als de directeur een goede indruk heeft van de aspirant, vindt korte tijd later een tweede gesprek plaats tussen de aannamescommissie en de aspirant. De aannamescommissie bestaat uit de directeur en ten minste één vrijwilliger die ervaren is in de activiteiten waarvoor de aspirant belangstelling heeft getoond. Tijdens het tweede gesprek kunnen o.a. vragen beantwoord worden over de in het eerste gesprek overhandigde stukken en kan dieper worden ingegaan op diverse aspecten van het vrijwilligerswerk in de desbetreffende activiteit.
2. Wanneer na het tweede gesprek de positieve indruk blijft bestaan, maakt de directeur met de aspirant afspraken over de duur van de inwerkperiode, de hulpmiddelen en de begeleiding die tijdens die periode beschikbaar zijn, de scholingsactiviteiten waaraan de aspirant zal deelnemen en de wijze van evaluatie na afloop van de inwerkperiode.
3. De directeur licht de aannamescommissie - indien nog niet alle leden op de hoogte zijn - in over de gemaakte afspraken en informeert de balie dat de vrijwilliger kan worden ingeschakeld.
4. Na afloop van de inwerkperiode belegt de directeur een evaluatiebijeenkomst van de aannamescommissie en de aspirant.
5. Als de aannamescommissie en eventuele andere betrokkenen (een begeleider bijvoorbeeld) gezamenlijk van mening zijn dat de aspirant een goede bijdrage levert aan het werk van Gilde Utrecht, nodigt de directeur hem of haar uit voor een welkomstsessie waarin hij of zij als vrijwilliger wordt bevestigd.

### **Balie**

1. Als de directeur een goede indruk heeft van de aspirant, vindt korte tijd later een tweede gesprek plaats tussen de aannamescommissie en de aspirant. De aannamescommissie bestaat uit de directeur en ten minste één ervaren baliemedewerker. Tijdens het tweede gesprek kunnen o.a. vragen beantwoord worden over de in het eerste gesprek overhandigde stukken en kan dieper worden ingegaan op diverse aspecten van het vrijwilligerswerk aan de balie.

2. Wanneer na het tweede gesprek de positieve indruk blijft bestaan, maakt de directeur met de aspirant afspraken over de duur van de inwerkperiode, de hulpmiddelen en de begeleiding die tijdens die periode beschikbaar zijn, de scholingsactiviteiten waaraan de aspirant zal deelnemen en de wijze van evaluatie na afloop van de inwerkperiode.
3. De directeur licht de aannamescommissie - indien nog niet alle leden op de hoogte zijn - in over de gemaakte afspraken en informeert de balie dat de vrijwilliger kan worden ingeschakeld.
4. Na afloop van de inwerkperiode belegt de directeur een evaluatiebijeenkomst van de aannamescommissie en de aspirant.
5. Als de aannamescommissie en eventuele andere betrokkenen (een begeleider bijvoorbeeld) gezamenlijk van mening zijn dat de aspirant een goede bijdrage levert aan het werk van Gilde Utrecht, nodigt de directeur hem of haar uit voor een welkomstsessie waarin hij of zij als vrijwilliger wordt bevestigd.

## Onkostenvergoeding voor vrijwilligers

Vrijwilligers kunnen een vergoeding ontvangen voor kosten die zij maken voor hun werk met deelnemers. Daarvoor gelden de onderstaande standaardbedragen. Onkostenvergoedingen worden uitsluitend uitbetaald op basis van declaratie en na fiatting door de directeur.

Tot de onkosten van vrijwilligers behoren niet de betalingen die men in opdracht van de directeur doet ten behoeve van Gilde Utrecht. Deze betalingen worden op basis van declaratie, op vertoon van betalingsbewijzen en na fiatting door de directeur geheel vergoed.

Rondleidingen	€ 10 voor elke rondleiding die een rondleider verzorgt. Betaald uit de opbrengsten van rondleidingen.
Conversatie Nederlands Samen-spraak Gilde Utrecht zelf	€ 5 per week tot een maximum van € 150 per jaar. Betaald uit de algemene middelen.
Conversatie Nederlands in samenwerking met derden	€ 5 per week tot een maximum van € 150 per jaar. Betaald uit financiële bijdrage derden.
Conversatie vreemde talen	€ 5 per week tot een maximum van € 150 per jaar. Betaald uit de algemene middelen.
Cursussen, lezingen en advies	. Werkelijk gemaakte kosten. Betaald uit de algemene middelen.
Balie	€ 5 per keer. Betaald uit de algemene middelen.
Huismeester	€ 5 per week tot een maximum van € 200 per jaar. Betaald uit de algemene middelen.
Bestuur	€ 750 per jaar. Betaald uit de algemene middelen.

## **Gewenste omgangsvormen**

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 bezoekers zullen zo goed mogelijk worden beschermd tegen gedragingen waaruit geen positieve bijdrage blijkt, maar die integendeel 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 het 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 pesterij, intimidatie, handtastelijkheid, ongewenste intimiteit of iets dergelijks.

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 zijn elders in deze nota beschreven.

Ieder kan dus 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: 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 is 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 misschien ook wel het snelst werkend is wanneer u de klacht bij de betreffende persoon ter sprake brengt. Dat is wel zo eerlijk en kan soms zeer verhelderend werken.

Mocht dat niet gaan, dan kunt u klachten liefst schriftelijk ter kennis brengen van de directeur. En gaat de klacht over de directeur zelf, dan kunt u uw brief richten aan een van de bestuursleden. Zij hebben allemaal een postbakje op het Gildekantoor en daarin gedeponeerde gesloten enveloppen worden niet door anderen geopend. U krijgt 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 met klager in overleg treden over de samenstelling van de geschillencommissie.

### **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 gerede 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 die 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 dan 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 haar of zijn onafhankelijkheid te bewaren.

Als u contact zoekt met een van de leidinggevendenden 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 opan, dat uw klacht serieus zal worden behandeld door een van de bestuursleden of door de directeur. De keuze is aan u.

Ieder bestuurslid heeft op het Gildekantoor een postbakje waar u een gesloten envelop in kunt deponeren. Gesloten post wordt door niemand anders geopend als er vertrouwelijk opstaat. U krijgt zeker antwoord of een uitnodiging voor een gesprek.

## 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 soms 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 (blz. 3), de zelfwerkzaamheid (blz. 4), de regeling *Omgangsvormen* (blz. 19) en de kleine schaal van de organisatie, en 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, en kunnen door ieder ander worden ingezien.

Hoofdzaken uit de bestuurs- en commissievergaderingen worden gepubliceerd in de jaarlijkse vier nummers van *Gilde Utrecht Nieuws*, die worden toegezonden aan alle vrijwilligers en aan externe relaties die daar prijs op stellen.

Deelnemers, samenwerkingspartners, toeleveranciers, gemeente Utrecht en sponsors worden geïnformeerd via de jaarstukken (rechtstreeks toegezonden of te downloaden van de website), folders en andere publicaties en de website, 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 het accountantsrapport, 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* (blz. 20).



## **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 eigenbaat of misbruik op grond van de bepalingen in dit document, in het bijzonder de regelingen *Onkostenvergoeding* en *Omgangsvormen*.

## **Privacy**

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

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

Een vrijwilliger of cliënt 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 er voor gezorgd dat gegevens van anderen niet openbaar worden zonder toestemming van deze personen.

### Cliënten

Persoonlijke zaken of omstandigheden van cliënten 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 Wet Bescherming Persoonsgegevens. 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 (zie pag. 20)* van toepassing.