



Voorwoord

Bijgaand treft u het Jaarverslag 2018 van de Stichting Gilde Amersfoort aan.

Wij wensen u veel leesplezier!

Met hartelijke groet,

Hans van Harten,
secretaris Stichting Gilde Amersfoort

Bestuur

Het bestuur van de Stichting Gilde Amersfoort bestond per 31 december 2018 uit de volgende personen. Achter hun namen staan ook de eventueel extra toegekende taakgebieden vermeld.

Voorzitter: Annelies Roozen externe contacten

Secretaris: Hans van Harten

Penningmeester: Bert Dijkman penningmeester + ICT Lid

Cora van Bergen: Productontwikkeling en PR

Lenske Jonker: Sociale zaken + werkgroep opleiding en kwaliteit + inzet gidsen

De Stichting is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel voor Gooi-, Eem- en Flevoland onder nummer 41189616

Jaar van beheerste groei

Het was een mooi wandeljaar voor het Gilde. Het aantal wandelaars is opnieuw licht toegenomen en bedroeg in 2018 het recordaantal van 19.260. In 2017 was dat nog bijna 18.900, een groei van 2%. De 20.000 komen in zicht, maar dat is geen doelstelling op zichzelf. Het aantal deelnemers bedroeg in 2014 nog 16.100. Ten opzichte van dat jaar is er een groei van maar liefst 20%.

De groei zit met name in de aanloopwandelingen. Daar was sprake van een groei van 14% ten opzichte van 2017. Ten opzichte van 2014 bedroeg de groei maar liefst 75%. Gilde Amersfoort

profiteert dus goed van de toenemende stroom dagjesmensen die naar Amersfoort komen en die vaak ter plekke besluiten om een stadswandeling of Torenbeklimming te doen.

We willen met de trend mee – steeds meer mensen bezoeken Amersfoort – maar op een beheerste manier. Een te snelle groei vraagt te veel van de organisatie en van de gidsen. Maar we spelen wel in op nieuwe ontwikkelingen.

Dit jaar hebben we ook de interne organisatie verder verbeterd. We hebben nieuwe Spelregels vastgesteld met rechten en plichten die voor alle vrijwilligers gelden die voor de Gilde organisatie werken. We hebben daarnaast een nieuw Meerjarenplan tot en met 2021 geformuleerd dat begin 2019 definitief wordt vastgesteld.

Voorts is veel werk verricht om het Gilde te laten voldoen aan alle eisen die de privacywetgeving stelt. Daarnaast is gewerkt aan kwaliteitsverbetering en coaching van onze gidsen en gaan wij een beter en helderder systeem van nascholing en licenties ontwikkelen. In 2018 is bovendien een nieuwe lichte gidsen – goed opgeleid door de Opleidingscommissie – met veel enthousiasme aan de slag gegaan.

Binnen de organisatie is gestart met de ontwikkeling van een nieuw intern boekingsstelsel waardoor matching van wandelaars en gidsen nog gemakkelijker wordt. Ook de WhatsApp is dit jaar definitief doorgebroken waardoor bij calamiteiten of onvoorziene gebeurtenissen sneller kan worden gehandeld door gidsen en vooral kantoormedewerkers. Een nieuw pr-plan is in uitvoering, waardoor het Gilde nog meer zichtbaar op de kaart komt te staan.

Ook ons speciale project Samenspraak, waarbij vrijwilligers anderstaligen helpen om het Nederlands beter onder de knie te krijgen, wordt nog altijd gewaardeerd en er is veel belangstelling voor.

Ons kantoor aan de Groenmarkt werd dit najaar grondig gerenoveerd. Dat heeft best het een en ander gevraagd van onze kantoormedewerkers die ruim twee maanden moesten bivakkeren in een container. Maar dat is allemaal goed verlopen, en eind november konden de medewerkers opnieuw hun intrek nemen in een grondig gemoderniseerde kantooruimte.

Dit najaar is in nauw overleg met een selectiecommissie een nieuwe voorzitter benoemd, aangezien de termijn van Annelies Roozen per 1 januari 2019 afliep en zij niet opteerde voor nog een termijn van drie jaar. Henk Bakker, al lang Amersfoorter die zijn sporen heeft verdiend als bestuurder van een woningcorporatie, is Annelies Roozen per die datum opgevolgd.

Tot slot mogen we ons als Gilde Amersfoort erover verheugen dat wij een organisatie zijn, die goed bekend staat in de stad en wijde omgeving, die goede resultaten boekt en die in gezonde financiële omstandigheden verkeert. Het bestuur realiseert zich maar al te goed dat we alleen succes kunnen boeken door goed met elkaar samen te werken. Samen staan we sterk!

Toelichting op de jaarcijfers 2018

Het Gilde heeft het boekjaar 2018 afgesloten met een positief exploitatieresultaat van € 11.833, maar er resulteerde uiteindelijk een negatief resultaat van € 6.291 en een vermogen per 31 december van € 56.062. Ten opzichte van 2017 zijn de kosten, € 51.598, gestegen met 5%. Wij hebben voor de noodzakelijke vernieuwing rond ons interne boekingsstelsel extra ICT kosten moeten maken. Ook voor het afwickelen van de gebruiksrechten van het huidige stelsel zijn aan de ontwerper van dit stelsel twee kwartaalvergoedingen gedaan voor in totaal € 1.500.

De grootste toename in de kosten wordt veroorzaakt door de post 'kosten gildemedewerkers'. Voor deze post zijn aanzienlijk meer kosten gemaakt dan begroot. Zo zijn er in tegenstelling tot voorgaande jaren nu twee boeken aan de gildemedewerkers verstrekt voor totaal € 2.400, zijn er fotomapjes gemaakt voor totaal € 800 en zijn er aan het eind van het jaar VVV-cadeaubonnen aangeschaft voor € 1.800. Ook de bestuurskosten zijn hoger dan begroot omdat voor juridische ondersteuning € 1.170 werd betaald. Van het uiteindelijke exploitatieresultaat gaat een substantieel deel naar de voorzieningen.

Eind 2017 stond er op de balans een totaalvoorziening van € 22.500. In 2018 werd er ten laste van deze voorziening een bedrag geboekt van € 16.124, waaronder een bedrag van € 5.000 aan externe ICT kosten in het kader van de vernieuwing van het interne boekingsstelsel.

Aan de voorziening werd in 2018 een bedrag van € 18.124 toegevoegd om voor het komend jaar de voorzieningen weer op het gewenste niveau te krijgen. Uiteindelijk blijft er van het exploitatiesaldo verminderd met de mutaties op de voorzieningen een verlies over van € 6.291 over dat op het vermogen is afgeboekt. Een cijfermatig overzicht treft u aan in bijlage 1.

Public relations

Per 1 januari 2018 bestond de commissie uit drie leden en is inmiddels, met een nieuwe secretaris, uitgebreid naar vier leden. Deze commissie vergaderde in 2018 tien maal.

Wat *Advertenties en publicaties* betreft werden de volgende kanalen benut: Utrechtse Kastelen en Buitenplaatsen, AD Amersfoortse Courant, recreatiekrant Utrecht - 4 x, Heigraaf Recreatie, folder en video vertoning – permanent, In de Buurt (AD), Amersfoort Nu, Stad Amersfoort, Diverse media - advertentie voor nieuwe voorzitter, Dagjeweg.nl en allerlei meldingen op Facebook.

Verder zijn de volgende *Activiteiten en internet acties* gehouden: Amersfoort Aangenaam - 3x - bonbons uitgedeeld, flyers voor Belgenmonument - 100 jaar wapenstilstand Eerste Wereldoorlog, Mailing aan Woningbouwverenigingen met betrekking tot Themawandeling Nieuwe Architectuur, adressenlijst voor de folders is geüpdatet - veel folders zijn persoonlijk bezorgd, voor de Landelijke Gildedag zijn afspraken gemaakt voor 2019 - 30 jaar Gilde Amersfoort. Ook in 2018 zijn er weer 3 nieuwe vlaggen gekocht. Deze moeten jaarlijks vervangen worden.

Werving, Opleiding en Kwaliteit

Opleiding

In het najaar van 2017 was een nieuwe opleiding van start gegaan met elf deelnemers. In het voorjaar van 2018 hebben acht deelnemers de opleiding met succes afgerond. Drie mensen beëindigden de opleiding voortijdig om persoonlijke redenen.

De opleiding werd verzorgd door de Opleidingscommissie. Op de wachtlijst voor een nieuwe opleiding staan in december 2018 twintig mensen. Alle 'wachtlijsters' hebben een inschrijfformulier ingevuld en opgestuurd. Naar aanleiding daarvan is met iedereen een telefonisch gesprek geweest.

Kwaliteitsbewaking

Gilde Amersfoort vindt het belangrijk dat de kwaliteit van de wandelingen hoog wordt gehouden. Om die reden worden gidsen gestimuleerd om regelmatig met elkaar mee te lopen. Op die manier wordt de eigen blik verruimd en kunnen gidsen wat van elkaar leren.

Daarnaast hadden de opleiders een plan opgesteld om één keer per jaar met een gids mee te lopen, als een vorm van coaching. Deze 'collegiale' wandeling was bedoeld om 'de puntjes weer eens op de i te zetten'. In de loop van het jaar bleek dat dit een te grote belasting werd voor de opleiders. Daarom is besloten een aparte coachingscommissie in het leven te roepen, die deze taak van de opleidingscommissie gaat overnemen. In december is de commissie geïnstalleerd.

Themawandelingen

Dit zijn wandelingen waarvoor een licentie nodig is. Aandacht was er voor de kwaliteit van de themawandelingen. Coördinatoren werden gestimuleerd om met de gidsen die voor een bepaalde themawandeling een licentie hadden, de betreffende wandeling met elkaar te lopen. Op die manier werd de wandeling zo nodig aangepast en verbeterd en werd ook aandacht geschonken aan de wijze van vertellen.

Licenties

Naar aanleiding van een bijeenkomst met gidsen die in het Engels stads wandelingen doen, is besloten, om ook, net als bij de themawandelingen, een 'licentie Engels' in te stellen. In 2018 werd een bijscholing Engels voorbereid, die voor januari 2019 werd geagendeerd.

Overzicht lezingen en bijeenkomsten

De werkgroep 'Vonk' heeft zichzelf omgedoopt in de werkgroep 'Lezingen'. De werkgroep is een aantal keren bij elkaar gekomen om weer een nieuw lezingenprogramma samen te stellen. Het resultaat was:

4 januari:	Nieuwjaarsbijeenkomst
8 februari:	Lezing door Jan Eysbouts over 'De Joden in Amersfoort'.
13 maart:	Voorjaarsbijeenkomst.
9 april:	Max Cramer over 'Architect Van der Tak'.
18 juli en 23 aug.:	Zomerborrels.
10 oktober:	Ben Knapen over: 'Johan van Oldenbarnevelt'.
19 oktober:	Extra lezing op uitnodiging van het bestuur van het Sint Pieters- en Bloklands Gasthuis. Bob Pluijter over: '625 jaar St. Pieters- en Bloklands Gasthuis'
1 november:	Ad Bijleveld over 'De ontploffing van de OLV-kerk'.
26 november:	Najaarsbijeenkomst.

Alle lezingen werden goed bezocht. Helaas moesten we in 2018 afscheid nemen van 't Filmhuys, waar we altijd met plezier de Gildeborrels hielden. De nieuwe locatie werd 'NUL33', op de hoek van de Langestraat en Zevenhuizen.

Sociale zaken

Op 3 juli overleed onze oud-voorzitter Hans Walstra. Hij was al geruime tijd ziek. Hans heeft veel voor het Gilde betekend. Hij was jarenlang indeler van de wandelingen en een bevlogen gids. Hij had plezier in persoonlijke contacten; hij kende zo alle gidsen én hun partners. Tevens is hij zes jaar voorzitter geweest van het bestuur en bleef tot het eind toe nauw betrokken bij het wel en wee van het Gilde dat hem zeer aan het hart ging. Bovendien overleed begin 2018 Gilde collega Fons Wijnberg op 71-jarige leeftijd. Wij herinneren Fons als een fijne en enthousiaste en collega die sinds 2004 als gids bij het Gilde heeft meegedraaid.

Enkele medewerkers hebben korte tijd te kampen gehad met ziekte of blessures. Met allen gaat het gelukkig weer goed. In 2018 kwamen er acht nieuwe gidsen bij. Een gids stopte vanwege drukke werkzaamheden.

Ook vonden er wisselingen plaats op kantoor. Drie kantoormedewerkers namen afscheid drie nieuwe kwamen erbij. Er zijn in 2018 geen spelden uitgereikt.

Jaarlijks uitstapje

Het jaarlijks uitje vond plaats op 23 mei en de reis ging deze keer naar Nijmegen. Daar was een Afwisselend programma met onder meer een bezoek aan de Millinger theetuin en een bezoek aan een tinnegieterij. Aan het eind van de dag wachtte een afsluitend buffet in Hooglanderveen.

Kantoor

Personele bezetting

Zoals hierboven vermeld hebben in het laatste kwartaal van 2018 drie medewerkers afscheid genomen als kantoormedewerker en is er één persoon gestart met de opleiding. Er zijn nu 13 medewerkers en dat is net voldoende om maandelijks het rooster in te vullen.

Renovatie kantoor

In de maanden september, oktober en november is het kantoor gerenoveerd. Om de werkzaamheden mogelijk te kunnen maken zijn we tijdelijk verhuisd naar een container bij de ingang van de Joriskerk op de Groenmarkt. Het was behelpen, maar alle medewerkers hebben enthousiast hun diensten gedaan. Eind november zijn de medewerkers terugverhuisd naar het gerenoveerde kantoor.

Boekingssysteem

In de loop van het jaar heeft het bestuur het besluit genomen om een nieuw boekingssysteem te laten bouwen door ELJAKIM Information Technology bv. Door de samenwerking met dit bedrijf is het Gilde in de toekomst verzekerd van ondersteuning bij het werken met het door hen ontwikkelde systeem. Er zal ook een eigentijdse vervanging komen voor de nieuwe interne website. In maart 2019 zal het nieuwe systeem in gebruik worden genomen.

Kwaliteit

Het afgelopen jaar hebben de kantoormedewerkers elke twee maanden overleg gevoerd. De werkwijze op het kantoor op elkaar afstemmen is daarbij steeds een belangrijk onderdeel.

Inzet gidsen en realisatie wandelingen

Alle gidsen hebben opgegeven hoeveel wandelingen ze zouden willen lopen. Het minimum aantal is per 1 januari 2018 verhoogd van 12 naar 20, om de benodigde ervaring te blijven opdoen en de kwaliteit te waarborgen. De gerealiseerde aantallen wandelingen leiden tot een gemiddelde score van ruim 103% van het aantal gewenste wandelingen voor ieder.

Zoals gezegd heeft het Gilde in 2018 in totaal 19.260 wandelaars rondgeleid. Daarbij ging het zowel om geboekte wandelingen (inclusief de specifieke themawandelingen) als wandelingen 'op aanloop'. 'Op aanloop' wil zeggen dat wandelaars niet op voorhand hoeven te boeken maar zich met een ticket van de VVV kunnen melden bij de OLV Toren. Daarbij gaat het om stadswandelingen en Torenbeklimmingen.

Alle wandelingen op aanloop zijn in 2018 gestart bij de OLV Toren. Het hele jaar is er een dagelijkse stadswandeling op aanloop geweest om 14:00 uur. Vanaf 1 maart tot 31 oktober is er ook gewandeld op aanloop om 11:30 uur. We hebben met de stadswandeling op aanloop in totaal 5.251 wandelaars rondgeleid. In totaal 2.202 wandelaars hadden zich gemeld voor een Torenbeklimming op aanloop.

Samenspraak

Ons speciale project Samenspraak kende dit jaar twee coördinatoren.

Aanvragers

Samenspraak heeft in 2018 31 nieuwe aanvragen gehad. We kregen minder aanvragen van vluchtelingen. Dat is te verklaren vanwege de sterk verminderde instroom in het afgelopen jaar. Een aantal aanvragen kwam van vrouwen, die zich vanwege een Nederlander partner hier hebben gevestigd. De aanvragers kwamen via verschillende wegen bij Samenspraak terecht, namelijk: acht via mond op mondreclame, acht via het Taalhuis, zeven via een taalschool (NVA, Discover in Dutch), vier vanwege hun eerdere ervaringen met Samenspraak, drie via de Gildewebsite en één via maatschappelijk werk.

Hieronder het overzicht van de landen waaruit onze aanvragers dit jaar kwamen. Veel aanvragen kregen we -dankzij mond op mondreclame - van Chinezen: in totaal waren er negen aanvragers uit China. Drie aanvragers kwamen uit Syrië, twee aanvragers uit respectievelijk Turkije, Brazilië, Colombia, Afghanistan en Marokko en één aanvrager uit respectievelijk Kazachstan, de Filippijnen, Iran, Maleisië, Ethiopië, Pakistan, Rusland, India en Irak. Er liepen vanuit 2017 nog 22 koppels tot in 2018 door.

Vrijwilligers

Een aantal vrijwilligers vertrok dit jaar, maar we kregen er zeven nieuwe vrijwilligers bij. Daarmee sluiten we dit jaar af met een poule van 46 vrijwilligers.

Activiteiten

Op 15 februari hebben we onze gezamenlijke maaltijd gehouden als bedankje voor de vrijwilligers, waarbij ook veel van hun taalmaatjes aanwezig waren. Twee taalmaatjes verzorgden een kort muzikaal optreden. Ons jaarlijks uitje was op 22 september naar Gouda. We hebben 's ochtends in kleine groepjes vrijwilligers en taalmaatjes het centrum bekeken. Na de lunch kregen we een rondleiding in drie groepen met gids door de St. Janskerk.

In maart hebben een paar groepen vrijwilligers met hun taalmaatjes een stadswandeling gemaakt met een Gildegids. Dit is zeker voor herhaling vatbaar. Aangezien een wandeling met deze doelgroep wel een andere aanpak vereist voor een gids, zal een aantal van hen in 2019 in overleg met ons bespreken hoe de wandeling het beste vorm te geven. We hebben driemaal -in een kleine groep- een intervisiebijeenkomst gehouden voor vrijwilligers.

Deelname aan overlegvormen

Samenspraak neemt deel aan het Taal en Participatieoverleg, dat vier keer per jaar wordt gehouden. Aan dit overleg nemen organisaties deel die met integratie en taalcoaching in Amersfoort te maken hebben, zoals de bibliotheek, de afdeling integratie van de gemeente, Humanitas, het NVA (Centrum voor Duurzame Inburgering), de stichting Lezen en Schrijven en nog veel meer organisaties.

Ook overleggen we een paar keer in het jaar met de coördinatoren van Humanitas en de taalcoachingscoördinator van het NVA om het reservoir van taalcoaches te bespreken en te kijken of er taalcoaches van de ene organisatie bij de andere moeten inspringen (onder eigen vlag). Verder vindt er, naar wederzijdse behoefte, overleg plaats met bestuursleden van het Gilde.

BIJLAGE 1

Balans per 31-12-2018

Activa	2017	2018	Passiva	2017	2018
ING kwartaalrekening	79.471	81.471	Vermogen	62.353	56.062
ING spaarrekening	1	1	Voorziening reisje	10.000	10.000
ING betaalrekening	4.355	4.082	Voorziening kleding	5.000	2.000
Kas	58	569	Voorziening kantoor	2.500	2.500
Te ontvangen facturen	3.587	3.364	Voorziening ICT	5.000	5.000
Overige vorderingen	630	630	voorziening jubileum	-	5.000
	-	-	Te betalen facturen	1.240	6.050
	-	-	Te betalen btw	<u>2.009</u>	<u>3.505</u>
	<u>88.102</u>	<u>90.117</u>		<u>88.102</u>	<u>90.117</u>

Resumé	2017	2018
Opbrengsten	68.459	63.431
	<u>-</u>	
Kosten	<u>49.318</u>	<u>-51.598</u>
Exploitatieresultaat	19.141	11.833
	<u>-</u>	
Mutaties voorzieningen	<u>19.018</u>	<u>-18.124</u>
Resultaat	<u>123</u>	<u>-6.291</u>