



## **Spelregels voor gidsen en kantoormedewerkers van Gilde Amersfoort per 1 januari 2018**

### **Algemeen**

Voor alle medewerkers van het Gilde geldt dat zij wel vrijwilliger zijn maar zich houden aan afspraken en daarop aanspreekbaar zijn. De vernieuwde Spelregels per 1 januari 2018 gelden in principe voor alle vrijwilligers van het Gilde. De wijzigingen zijn klein, maar er is één belangrijk verschil. In deze Spelregels is een minimum aantal van twintig wandelingen per jaar opgenomen. Voorheen waren dat er twaalf. Als er gidsen zijn die om bepaalde redenen minder dan twintig wandelingen per jaar willen of kunnen lopen, dan is het verzoek dat zij dat vóór 1 januari 2018 aan het bestuur van het Gilde melden. Dan zal voor hen een uitzondering worden gemaakt.

### **Wederzijdse verwachtingen**

1. Het Gilde biedt introductie, opleiding, toerusting en begeleiding. Vrijwilligers hebben recht op een correcte afhandeling en een correcte behandeling van klachten en/of kritiek.
2. Het Gilde is een stichting waarin het bestuur het beleid bepaalt, maar waarbij de betrokkenheid van alle medewerkers van groot belang is. Het bestuur stimuleert die door deelname van medewerkers aan door het bestuur ingestelde werkgroepen.
3. Er zijn geen rangen en standen. We verwachten dat allen collegiaal met elkaar omgaan en dat men zich ervoor inzet dat iedereen het naar de zin heeft.
4. Gilde Amersfoort is een servicegerichte organisatie waarin iedereen zich ook zodanig opstelt. Dat betekent dat klanten beleefd en vriendelijk tegemoet worden getreden, dat gidsen en kantoormedewerkers naar buiten toe positief staan tegenover het Gilde en meewerken aan de teamvorming binnen het Gilde.
5. Gildemedewerkers zijn ambassadeurs van de stad Amersfoort en van het Gilde. Zij dragen bij aan een positieve uitstraling van het Gilde.
6. Regelmatig worden er bijeenkomsten georganiseerd die tot doel hebben alle gildemedewerkers te informeren over nieuwe ontwikkelingen binnen het Gilde en die een bijdrage kunnen leveren aan de verdere scholing van de medewerkers. Deze bijeenkomsten zijn niet vrijblijvend. De medewerkers worden geacht hier zoveel mogelijk bij aanwezig te zijn. De bijeenkomsten zijn ook bedoeld om de sociale contacten tussen de medewerkers te stimuleren.
7. Gilde Amersfoort verwacht van medewerkers dat ze beschikken over een computer met internetaansluiting, zodat ze kunnen communiceren via e-mail, informatie kunnen ophalen via de website van Gilde Amersfoort en in staat zijn te werken met een tekstverwerkingsprogramma en een spreadsheet kunnen lezen.

### **Klachtenprocedure**

8. Elke klacht wordt behandeld als een gratis advies, een voorstel tot verbetering. Het meest praktisch is wanneer een gids 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 kan een gids klachten, liefst schriftelijk, ter kennis brengen van het bestuur. De cultuur van het Gilde is gericht op openheid en eerlijkheid.
9. Komt er een externe klacht bij het kantoor binnen, telefonisch of in persoon, dan zegt de kantoormedewerker (uiteraard de klacht in alle vriendelijkheid betreurend) dat iedere klacht omwille van privacy door het bestuur wordt behandeld. De kantoormedewerker neemt dus geen inhoudelijke gegevens over de klacht in ontvangst, maar geeft de naam, telefoonnummer en e-mailadres van de portefeuillehouder in te zetten gidsen, of bij afwezigheid van de plaatsvervanger.



10. Het is aan de klager om te kiezen voor een van de communicatiemiddelen. Betreft het een klacht over een kantoormedewerker dan neemt degene die de klacht ontvangt contact op met de secretaris als eindverantwoordelijke voor het kantoor.
11. Bij een externe klacht tijdens een rondleiding wijst de gids op de mogelijkheid om deze voor te leggen aan het bestuur. De gids zorgt er voor om zo spoedig mogelijk de gegevens door te geven aan de klager.

### **Gidsen**

Aantal wandelingen per jaar

12. Gidsen wordt gevraagd hoe vaak ze per jaar willen gidsen. Het opgegeven aantal speelt een rol bij de indeling van de gidsen gedurende het jaar. De indeler probeert iedere gids het aantal rondleidingen te geven dat hij/zij opgegeven heeft. Iedere gids wordt geacht minimaal 20 en maximaal 40 rondleidingen op te geven. Uitzondering op dit aantal is mogelijk. Er kunnen omstandigheden zijn waardoor 20 keer gidsen niet haalbaar is. Daar neemt de gids dan contact over op met het bestuur.

### *Toewijzing wandeling*

13. Ieder zaterdag om 18.00 uur krijgen alle gidsen een e-mail met daarin wandelingen van de komende weken. Op die wandelingen kunnen de gidsen intekenen. Op de dinsdag daarna bekijkt de indeler wie er op de verschillende wandelingen heeft ingetekend en wijst de wandelingen aan de gidsen toe.
14. De indeler deelt de wandelingen zo in dat ieder op het eind van het jaar ongeveer 100% van zijn of haar opgegeven aantal heeft gewandeld.

### *Afhandeling wandeling*

15. Na afloop van de wandeling geeft de gids per e-mail door hoeveel wandelaars er rondgeleid zijn en maakt de gids het ontvangen wandelgeld, inclusief een eventuele fooi, over naar rekeningnummer NL32INGB0009686834 t.n.v. Stichting Gilde Amersfoort, onder vermelding van het volledige boekingsnummer. Het fooibedrag apart vermelden.

### *Verzekering*

16. Van iedere gids wordt verwacht dat deze zelf een WA-verzekering heeft. De gemeente Amersfoort heeft voor alle vrijwilligers een aanvullende verzekering afgesloten tegen WA en ongevallen tijdens de uitoefening van de vrijwilligersfunctie bij het Gilde.
17. Bij schade kan de gids contact opnemen met de verzekeringsmaatschappij. Het kantoor heeft daarvoor informatie.

### *Vertrek*

18. Bij vertrek van een medewerker vindt een afscheidsgesprek plaats met een vertegenwoordiging van het bestuur. Verstrekte kleding, badge en de sleutel van de Koppelpoort en van de kluis in de Koppelpoort worden dan ingeleverd.
19. Als de betreffende medewerker daar prijs op stelt kan hij/zij opgeven lid te willen worden van de groep oud-medewerkers. Men kan dan aangeven of men de Raddraaier wil blijven ontvangen en/of men de lezingen en/of de Nieuwjaarsbijeenkomst wil bijwonen.



## **De opleiding tot gids**

### *Wachtdlijst*

20. Wie zich aanmeldt als gids wordt op een wachtdlijst geplaatst. De portefeuillehouder WOK neemt contact op met de aspirant, geeft informatie en beantwoordt eventuele vragen over het Gilde en de opleiding.

### *Start opleiding*

21. Wanneer het nodig is het gidsenbestand uit te breiden, besluit het bestuur dat er een nieuwe opleiding zal plaatsvinden. Dit wordt aan de opleidingscommissie meegedeeld.
22. De aspiranten worden uitgenodigd voor een kennismakingsbijeenkomst. Deze bijeenkomst wordt georganiseerd door de opleiders. Daarna is er nog een individueel gesprek met iedere aspirant. In dat gesprek krijgt de aspirant te horen wat het Gilde biedt en verwacht en kan de aspirant zijn verwachtingen kenbaar maken. Ter waarborging van de privacy dragen alleen de gesprekspartners kennis van dit gesprek, een verslag ervan wordt achter slot bewaard. Aan de orde komen: tevoren gegeven levensloop, adresgegevens, ervaringen, kwaliteiten, motivatie, wensen, beschikbare tijd, minimale inzetbaarheid, beperkingen/aandachtspunten, afspraken o.a. over beëindiging, evaluatie.

### *Opleiding*

23. Blijkt tijdens de opleiding dat een aspirant-gids niet voldoende kwaliteit heeft dan wordt de introductie opgeschort. De opleidingscommissie geeft dan een negatief advies aan het bestuur; het bestuur kan besluiten de aspirant uit te sluiten van de opleiding. Bij twijfel wordt een proeftijd ingesteld, bijvoorbeeld van een aantal wandelingen waarbij een opleider meeloopt.
24. Aspirant-gidsen krijgen een algemene opleiding tot binnenstad gids (zie verder hierna bij licenties). Een beginnende gids krijgt na de opleiding een mentor toegewezen, die na de eerste drie à vijf wandelingen met de gids ervaringen uitwisselt.

## **Beschikbaarheid**

25. Van de gidsen wordt verwacht dat zij intekenen op de lijst met wandelingen die zij wekelijks via de e-mail ontvangen.

## **Vergoedingen en beloningen**

26. Medewerkers krijgen geen vergoeding voor bewezen diensten. Als het bestuur hen heeft verzocht een opdracht uit te voeren waaraan kosten zijn verbonden, zoals reiskosten, dan worden deze vergoed. Fooien in natura mag de medewerker houden (fles wijn e.d.). Fooien in geld worden samen met het wandelgeld ingeleverd.
27. Gildebijeenkomsten, borrels, jaaruitje, bezoek aan Het Historisch Café zijn voor rekening van Gilde Amersfoort, als vorm van beloning.

## **Scholing en training**

28. Alle gidsen hebben de map 'Wegwijs in de Binnenstad' (digitaal) ontvangen. In deze map staat de basiskennis voor het geven van rondleidingen in de binnenstad. De inhoud is richtinggevend voor de gidsen. De inhoud van de map wordt jaarlijks gecheckt en zo nodig aangepast.
29. Regelmatig biedt het Gilde scholing en training aan (bijvoorbeeld een workshop Verhalend Vertellen, meelopen van een opleider tijdens een wandeling). Dit aanbod is niet vrijblijvend.
30. Daarnaast is zelfstudie belangrijk. Het Gilde beschikt daartoe op het kantoor over een bibliotheek. Een kantoormedewerker is verantwoordelijk voor het beheer van de catalogus en de uitleen.



31. Op initiatief van gidsen of van het bestuur bespreken gidsen onderling de wandelingen, waarbij aandacht is voor inhoud en presentatie. Het meelopen met een collega-gids bij een rondleiding wordt nadrukkelijk aangeboden en gestimuleerd.
32. Het bestuur van het Gilde kan op basis van deze Spelregels nadere voorschriften geven over de noodzakelijk geachte nascholing en onderlinge coaching van de gidsen.

### **Licenties**

33. Gilde Amersfoort heeft een grote diversiteit aan wandelingen, naast de stadswandeling ook diverse Themawandelingen. Gidsen kunnen na een bijscholing een licentie voor deze wandelingen verkrijgen.
34. Voor iedere Themawandeling is een coördinator. Deze zorgt ervoor dat de (digitale) informatie up-to-date is, en informeert de gidsen die voor deze rondleiding een licentie hebben of krijgen. Alle informatie over deze wandelingen is digitaal beschikbaar (interne website).
35. De groep gidsen met een bepaalde licentie komt eens per jaar bijeen voor een evaluatie van de wandeling.
36. De portefeuillehouder WOK onderhoudt contact met de coördinatoren van de wandelingen en bespreekt in ieder geval met hen de bijscholingsactiviteiten.

### **Regels per wandeling**

37. De indeler geeft per e-mail de gegevens van de wandeling door. De gidsen zorgen ervoor minstens een kwartier vóór de afgesproken tijd aanwezig te zijn op de afgesproken plaats. Wanneer een groep niet op tijd verschijnt, probeert de gids de contactpersoon te bereiken om te kijken wat er aan de hand is en om verder te overleggen. Als de gids geen contact krijgt met de groep, blijft hij in elk geval 10 minuten wachten, alvorens weer te vertrekken.
38. Bij *verhindering* regelt een gids zelf een andere gids als de wandeling niet via de wekelijkse lijst van wandelingen alsnog aangeboden kan worden. Hij/zij geeft dit door aan de indeler.

### *Kleding*

39. Gilde Amersfoort verstrekt Gildekleding aan alle gidsen. Deze kleding is voor de klanten een herkenningspunt en de gids is voor ieder als Gildegids herkenbaar. De gids is dan ook verplicht de voorgeschreven Gildekleding te dragen bij het gidsen. Heren gidsen dragen ook bij warm weer een lange broek. De kleding blijft eigendom van de Stichting Gilde Amersfoort. Ieder ontvangt de kleding in bruikleen.

### *Smartphone*

40. De gids neemt haar/zijn smartphone mee. Daarin staan de nummers van het Gildekantoor en de wandelcoördinator en collega gidsen. Bij het begin van de rondleiding stelt de gids zichzelf en Gilde Amersfoort voor en vertelt het programma.
41. De sleutels van de toren, de Mannenzaal, de Rochuskapel en het Toonhuisje moeten meteen na het bezoek teruggelegd worden in de kluis in de Koppelpoort.

### *Betaling*

42. Op het formulier dat de indeler aan de gids gestuurd heeft staan de gegevens betreffende de betaling. Als een groep door meer gidsen wordt rondgeleid rekent de gids die daarover een e-mail ontvangen heeft af met de contactpersoon van de groep. Dit hoeft niet als tevoren is aangegeven dat er een factuur gestuurd wordt. Die gids geeft ook het aantal wandelaars door via het boekingsstelsel.



43. Fooien gaan altijd in de Gildepot en worden dus met de afdracht van het wandelgeld overgemaakt (zie onder afhandeling wandeling).
44. De gids vraagt aan de groep en speciaal aan de contactpersoon om te waken voor veiligheid van de groep in het verkeer (Gilde Amersfoort heeft geen verantwoordelijkheid in dezen).
45. *Culinaire wandeling*: de gids leidt de wandeling, maar aan tafel is hij/zij gast en dient zich bescheiden te gedragen. Wel is hij/zij bemiddelaar tussen de groep en het restaurant.

### **Rondleiden op eigen gelegenheid**

46. Een gids kan een kleine groep vrienden of familie een enkele keer per jaar rondleiden op eigen initiatief. De gids draagt dan niet de Gildekleding. Bij bezoek aan Koppelpoort of Mannenzaal moet dit vooraf besproken worden met de wandelcoördinator zodat er geen problemen ontstaan. Voor deze vriendendienst hoeft niet met het Gilde te worden afgerekend.
47. Als tijdens een dergelijke wandeling de Mannenzaal, het museum Flehite en/of de Sint Joriskerk worden bezocht, dan moet daarvoor wel betaald worden.

### **Kantoomedewerkers**

#### *Taakomschrijving kantoomedewerkers*

48. Op de interne website van Gilde Amersfoort staat een uitgebreide handleiding voor de kantoomedewerkers. Hierin wordt beschreven hoe de kantoomedewerker start en eindigt op het kantoor, wat er tijdens de kantoordienst gedaan moet worden en hoe het boekingsstelsel werkt. Bovendien wordt er informatie gegeven over de diverse wandelingen.

#### **Opleiding kantoomedewerkers**

49. Iedereen die aangeeft kantoomedewerker te willen worden wordt uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek met het hoofd kantoor en degene die het rooster maakt. In dat gesprek komt de motivatie aan de orde en worden de voorwaarden uitgelegd. Als het gesprek positief wordt beoordeeld, dan wordt de kandidaat uitgenodigd een aantal diensten 'mee te lopen' met een paar kantoomedewerkers om zo het werk van een kantoomedewerker te leren kennen.
50. Als de kandidaat en de kantoomedewerkers de indruk hebben dat de kandidaat zelfstandig kan functioneren dan wordt dat gemeld aan het hoofd kantoor die doorgeeft dat de kandidaat medewerker is geworden en ingeroosterd kan worden. Na één maand volgt een functioneringsgesprek met het hoofd kantoor.

#### **Wat wordt verwacht van de kantoomedewerker?**

Het is belangrijk dat hij/zij:

- ✓ Communicatief vaardig en klantvriendelijk is
- ✓ Oplossingsgericht is
- ✓ Bereid is om gemiddeld één dagdeel per week dienst te doen (uitzonderingen zoals ziekte en/of vakantie daargelaten)
- ✓ Zich houdt aan de gemaakte afspraken
- ✓ Op de hoogte is van de gemaakte afspraken of aangepaste handelingen
- ✓ Zorgvuldig overdraagt aan collega's (per post of mondeling)
- ✓ De werkplek opgeruimd achter laat
- ✓ Zelf voor een vervanger zorgt als een dienst onverhoopt niet kan worden vervuld
- ✓ Bij noodgevallen contact opneemt met de roostermaker
- ✓ In het eerste jaar meeloopt met alle soorten wandelingen om die te leren kennen