

Pilootproject familievriendelijkheid

TOOL ZELFEVALUATIE



Wat is deze tool?

Dit instrument is bedoeld om als museum zelf je familievriendelijke werking te screenen. Op welke punten scoren we goed? En op welk vlak is er nog werk aan de winkel?

Niet ieder museum hoeft op ieder punt (goed) te scoren. Het is voor een deel afhankelijk waar je als museum wel of niet voor wil staan en gaan voor families uit binnen- en buitenland. Gebruik daarom de eigen missie als uitgangspunt bij het beoordelen van de verschillende categorieën. En/of je kan je als leidraad bijvoorbeeld ook laten inspireren door [Kids in Museums Mini Manifesto](#).

In de eerste plaats is dit een instrument voor intern gebruik. Nog vóór je naar de doelgroep stapt voor publieksonderzoek of feedback. Vooral omdat je zo:

- zelf al zaken op het spoor komt zodat je de doelgroep niet overbelast met vragen die er eigenlijk niet (meer) toe doen.
- eerst zelf een beter zicht krijgt op die elementen (en welke ook niet) waarover je de doelgroep vervolgens net uitgebreider wil gaan bevragen.

Hoe gebruik je deze tool?

Stel een werkgroep samen van minimum 4 medewerkers; liefst met uiteenlopende functies. Ieder doorloopt de zelfevaluatielijst individueel. Daarna komt deze werkgroep samen en wordt de lijst opnieuw overlopen. Waarover is consensus? Waarover zijn jullie het (nog) niet eens? Discussieer! Tracht op het einde van deze samenkomst tot een overzicht te komen van de:

- te ondernemen acties (= elementen die aanwezig zijn, maar voor verbetering vatbaar + suggesties, uit te werken ideeën, opmerkingen) en met welk gewenst resultaat;
- de termijn voor het uitvoeren van deze acties (prioritair/korte termijn/langere termijn);
- wie hiervan moet worden overtuigd (middelen?);
- wie deze actie kan trekken; en/of er eventueel samenwerking nodig is met een externe partner.

Sommige punten zullen voor een stuk overlappen; sommige punten zijn in functie van je eigen werking misschien zeer algemeen geformuleerd en hebben uitsplitsing nodig; of sommige punten kan je misschien zelf nog aanvullen... Deze tool is niet meer of minder dan een vertrekpunt voor discussie en verdere actie, dus vul aan, vervolledig, of verduidelijk voor elkaar waar nodig is.

Deze tool is geïnspireerd op onder meer Family Friendly Toolkit van Arts Council England, en Family Friendly Guidelines van Scottish Arts Council.

Aanbod / presentatie en tentoonstellingen

	Aanwezig		Niet aanwezig		Suggesties/ideeën, opmerkingen
	In orde	Voor verbetering vatbaar	Gepland voor de toekomst	Geen prioriteit	
Curatoren hebben aandacht voor families bij de opstelling van presentaties en tentoonstellingen					
Onze presentaties en tentoonstellingen sluiten aan bij de interesse en leefwereld van families					
Onze presentaties en tentoonstellingen zijn aantrekkelijk gepresenteerd voor families					
Er is tekst en uitleg in meerdere talen voorzien in de presentaties en tentoonstellingen					
In de presentaties en tentoonstellingen kunnen ook kinderen alles goed bekijken en/of zijn opstapjes voorzien					
Families kunnen doorlopend en autonoom de presentaties en tentoonstellingen bezoeken					
Families kunnen onder begeleiding van een gids de tentoonstelling bezoeken					
Onze presentaties en tentoonstellingen zijn afgestemd op families met					

Pilootproject familievriendelijkheid – TOOL ZELFEVALUATIE

kinderen uit verschillende leeftijdsgroepen: - 0-2 jaar - 3-5 jaar - 6-8 jaar - 9-12 jaar - 13+ jaar					
Onze presentaties en tentoonstellingen nodigen families uit om in gesprek te gaan met elkaar en om actief te zijn					
Families worden geconsulteerd in voorbereiding van een nieuwe presentatie of tentoonstelling					
Families worden geconsulteerd ter feedback					
De programmatie van tentoonstellingen wordt jaarlijks geëvalueerd en bijgestuurd i.f.v. families					
...					

Aanbod / activiteiten

	Aanwezig		Niet aanwezig		Suggesties/ideeën, opmerkingen
	In orde	Voor verbetering vatbaar	Gepland voor de toekomst	Geen prioriteit	
Er zijn permanent activiteiten gepland voor families					
Families kunnen samen deelnemen aan deze (intergenerationele) activiteiten					
Families kunnen op een actieve of creatieve manier deelnemen aan deze activiteiten					
De activiteiten zijn afgestemd op families met kinderen uit verschillende leeftijdsgroepen: <ul style="list-style-type: none"> - 0-2 jaar - 3-5 jaar - 6-8 jaar - 9-12 jaar - 13+ jaar 					
De activiteiten verlopen in meerdere talen					
Onze activiteiten zijn gericht op de (culturele)					

Pilootproject familievriendelijkheid – TOOL ZELFEVALUATIE

diversiteit van families en hun diverse samenstellingen					
Onze activiteiten zijn gericht op het beleven van vooral een plezierige en leerzame tijd voor de familie in het museum					
Families worden geconsulteerd ter feedback van de activiteiten					
Families worden betrokken m.b.t. het opstellen en uitwerken van de activiteiten					
Onze activiteiten voor families worden regelmatig geëvalueerd en bijgesteld					
...					

Toegankelijkheid / veiligheid

	Aanwezig		Niet aanwezig		Suggesties/ideeën
	In orde	Voor verbetering vatbaar	Gepland voor de toekomst	Geen prioriteit	
Toegankelijke deuropeningen (breedte, zwaarte, materiaal...) en/of personeel dat kan helpen					
Hellend vlak voor kinderwagens					
Lift naar alle verdiepingen					
Vlotte toegankelijkheid gebouw met kinderwagen					
(Trap)leuning en ballustrades op kinderhoogte					
Geen openstaande/-klapbare ramen					
Het gebouw is voldoende verlicht					
Ouders en kinderen voelen zich veilig in het gebouw					

Pilootproject familievriendelijkheid – TOOL ZELFEVALUATIE

Niet-toegankelijke delen in het gebouw zijn goed afgeschermd					
Museumregels zijn helder en duidelijk gecommuniceerd voor volwassenen en kinderen a.d.h.v. pictogrammen					
Als een kind verloren is, weet zaal- en onthaalpersoneel wat te doen					
De zone buiten is omheind					
Families zijn over veiligheid geconsulteerd /om feedback gevraagd					
...					

Toegankelijkheid / bewegwijzering en onthaal

	Aanwezig		Niet aanwezig		Suggesties/ideeën
	In orde	Voor verbetering vatbaar	Gepland voor de toekomst	Geen prioriteit	
(Familie)parking ter plaatse					
Fietsstalling					
Haltes openbaar vervoer op wandelafstand					
Effectieve bewegwijzering buiten het gebouw					
Effectieve bewegwijzering bij het binnenkomen/in de onthaalruimte					
Effectieve bewegwijzering in alle binnenruimtes					
Bewegwijzering is ook duidelijk voor kinderen (gebruik van pijlen bv., pictogrammen)					
Overal zijn er aanduidingen naar toiletten					

Pilootproject familievriendelijkheid – TOOL ZELFEVALUATIE

Onthaalbalie is ook toegankelijk voor kinderen (hoogte)					
Onthaalmedewerkers verwelkomen ouders én kinderen					
Onthaalmedewerkers zijn op de hoogte van alle faciliteiten en activiteiten voor families en informeren pro-actief					
Families zijn hierover geconsulteerd / om feedback gevraagd					
Bij het binnenkomen/ buitengaan kunnen families feedback geven (gastenboek...)					
...					

Toegankelijkheid / faciliteiten

	Aanwezig		Niet aanwezig		Suggesties/ideeën
	In orde	Voor verbetering vatbaar	Gepland voor de toekomst	Geen prioriteit	
(Propere) toiletten voor kinderen /of hulpmiddelen (opstapjes)					
Luiertafel voor baby's					
Lavabo's voor kinderen/of hulpmiddelen (opstapjes)					
Vestiaire voor buggy's/peuterfietsjes					
Borstvoedingsruimte is aanwezig					
Aangepaste (gezonde) catering voor kinderen in café of restaurant (met aandacht voor allergieën)					
Kinderstoelen, microgolf, rietjes, plastic beker... en andere benodigdheden aanwezig in café of restaurant					

Pilootproject familievriendelijkheid – TOOL ZELFEVALUATIE

Kleurmateriaal of ander spelmateriaal is aanwezig in café of restaurant					
Voldoende rust- en zitgelegenheden verspreid over gebouw en site					
Specifiek aanbod voor families/kinderen in shop					
Er is extra (veilig en proper) spelmateriaal op één of meerdere plekken in het museum aanwezig					
Er is een vrije speelruimte in het gebouw (lopen, 'lawaai')					
Er is vrije speelruimte buiten het gebouw					
Er is een ruimte waar families kunnen picknicken					
Er is een afgebakende zone in de museumruimte waar eten en drinken mogelijk is					
Families zijn hierover geconsulteerd / om feedback gevraagd					
...					

Personeel

	Aanwezig		Niet aanwezig		Suggesties/ideeën
	In orde	Voor verbetering vatbaar	Gepland voor de toekomst	Geen prioriteit	
De directie en personeelsploeg heeft aandacht voor families en benoemt deze expliciet in beleidsplan en/of organisatiedoelstellingen					
Alle museummedewerkers zijn zich bewust van de rol en missie van het museum t.a.v. families en handelen hiernaar					
Onthaalmedewerkers zijn getraind in klantvriendelijke communicatie en gebriefd over specifiek aanbod en faciliteiten voor families					
Onthaalmedewerkers kunnen families te woord staan in meerdere talen					
Onthaalmedewerkers kunnen op een klantvriendelijke manier de aandacht vestigen op de museumregels					

Pilootproject familievriendelijkheid – TOOL ZELFEVALUATIE

Suppoosten zijn getraind in klantvriendelijke communicatie en kunnen doorverwijzen i.v.m. het aanbod en faciliteiten					
Suppoosten kunnen op een klantvriendelijke manier ouders en kinderen wijzen op museumregels die worden overtreden					
Gidsen en begeleiders van activiteiten hebben specifieke training of opleiding genoten en beschikken over de nodige (ped)agogische competenties					
Alle museummedewerkers hebben regelmatig contactmomenten met families in het museum en kunnen met hen in gesprek gaan					
...					

Marketing

	Aanwezig		Niet aanwezig		Suggesties/ideeën
	In orde	Voor verbetering vatbaar	Gepland voor de toekomst	Geen prioriteit	
Families (binnenland/buitenland) worden als een aparte groep geïdentificeerd/benaderd in de marketingstrategie					
Families (binnenland/buitenland) worden als een aparte groep geregistreerd (aantallen, herkomst, adressen...)					
Er zijn specifieke marketing-acties of voordelen voor families					
Families worden regelmatig bevraagd over hun tevredenheid.					
Er zijn voordeeltarieven voor volwassenen met kinderen					
Families worden geconsulteerd ter feedback van de marketing- en communicatiestrategie					
Bij het binnenkomen/buitengaan/via sociale media... kunnen families contactgegevens geven indien ze op de hoogte					

Pilootproject familievriendelijkheid – TOOL ZELFEVALUATIE

willen blijven van activiteiten					
...					

Communicatie

	Aanwezig		Niet aanwezig		Suggesties/ideeën
	In orde	Voor verbetering vatbaar	Gepland voor de toekomst	Geen prioriteit	
Items die OK zijn in deze checklist zijn opgenomen in de communicatie van het museum: <ul style="list-style-type: none"> - Website - Nieuwsbrieven - Social media - Folders - Andere communicatiekanalen 					
De informatie voor families is beschikbaar in meerdere talen					
De openheid van het museum t.a.v. families weerspiegelt zich in de externe communicatie					
Er wordt een punt gemaakt van toegankelijke taal					
In de visuele communicatie is er aandacht voor representatie van diversiteit (culturele achtergronden,					

Pilootproject familievriendelijkheid – TOOL ZELFEVALUATIE

leeftijden, samenstelling...)					
De communicatie (print, digitaal, mondeling) richt zich zowel tot ouders als tot kinderen					
Het museum gaat in interactie met families via sociale media					
Families worden geconsulteerd / betrokken bij het opzetten van de communicatie					
...					