



**ELIEN MEUWISSEN EN JOKE SMETS:**

## MET EEN STADSBREDE AANPAK TREKKEN WE ONZE GIDSENWERKING DE MODERNE TIJD IN



Een overkoepelende gidsenwerking voor de hele stad Hasselt: dat is wat Elien Meuwissen en Joke Smets van Stad en Musea Hasselt uit de grond wilden stampen enkele jaren geleden. Hoe dat verlopen is? “We komen nu stadsbreed naar buiten als gidsenwerking met een professionelere uitstraling”, zegt Elien. “Dat is duidelijker voor onze gidsen én voor het publiek.”

### STAD EN MUSEA SAMEN

Samen met een derde collega sloegen Joke en Elien de handen in elkaar. Ze namen deel aan de workshops Kwaliteit in Gidsenwerking om inspiratie op te doen voor hun stadsbrede aanpak. Joke: “Vroeger hadden de stad en de Hasseltse musea elk hun eigen rondleidingen en gidsenwerking. Het is natuurlijk heel anders om een groep rond te leiden door een museum, dan buiten in de straten van Hasselt. Maar er zijn ook veel gelijkenissen. Bovendien doen een heel aantal gidsen beide. We hadden dus een consequente aanpak nodig.”

### RONDLEIDING VOOR ALLE ZINTUIGEN

Elien: “Tegelijk wilden we onze gidsenwerking de moderne tijd in trekken. Een groep die vandaag een tour volgt, wil niet meer enkel stilstaan en luisteren. Dus hebben we onze gidsen gestimuleerd om hun rondleidingen meer interactief te maken en alle zintuigen erbij te betrekken. Als je in het jenevermuseum bent, wil je toch ook eens kunnen ruiken en proeven?”

Joke: “We proberen minstens elk jaar een vorming te geven waarop we al onze gidsen uitnodigen. Tijdens die momenten nemen we technieken onder de loep om interactie aan te moedigen in een groep. Dat doen we aanvullend op de inhoudelijke vormingen die we organiseren bij nieuwe tentoonstellingen of rondleidingen.”

### GIDSEN WERKEN MEE ROND COMPETENTIES

Elien: “Dankzij de competentiewaaier uit de toolkit Kwaliteit in Gidsenwerking hebben we goed kunnen afbakenen wat we precies van onze gidsen verwachten. Zo kunnen we ook gemakkelijk bepalen op welk vlak er extra opleidingen nodig zijn.”

Joke: “Bij dat proces hebben we onze gidsen ook actief betrokken. Tijdens een aantal sessies zijn ze zelf aan de slag gegaan met de competentiewaaier. Wij hadden al een aantal competenties uitgekozen en zij hebben er nog andere aan toegevoegd. Zo is de huidige werking echt een samenspel van verschillende diensten met veel betrokkenheid van de gidsen zelf. Het gidsenteam telt in totaal zo'n honderd man, en zeker de helft daarvan heeft actief meegewerkt aan de competenties.”

### HERKENBARE UITDAGINGEN

De grootste meerwaarde van de workshops Kwaliteit in Gidsenwerking? “De contacten met andere organisaties”, zegt Elien vol overtuiging. “De workshops zelf waren enorm nuttig en de tools uit de toolkit komen nog steeds heel goed van pas. Maar het netwerk dat we hebben opgebouwd is van onschatbare waarde. Je komt te weten hoe collega’s omgaan met uitdagingen die je zelf herkent. Bij het MSK in Gent waren ze bijvoorbeeld een afsprakennota voor gidsen aan het ontwikkelen. Dat was precies wat wij nodig hadden!”

Joke: “Bij elk van onze instanties bestonden er wel geschreven afspraken voor de gidsen. Maar nu we één consequente richtlijn hanteren, is het voor iedereen veel duidelijker wat we verwachten en met welke systemen we werken. Daar grijpen we elke keer opnieuw naar terug. En weet je wat leuk is? Andere organisaties komen nu bij ons aankloppen om te horen hoe wij het aanpakken met die afsprakennota.”

### MODERN GIDSENBESTAND IS EEN WERK VAN LANGE ADEM

De komende jaren willen de stad Hasselt en de Hasseltse musea hun gidsenwerking verder optimaliseren. “Een modern gidsenbestand onderhouden, daar moet je eigenlijk voortdurend mee bezig zijn”, zegt Joke. “Een van de volgende stappen is ons digitaal boekingsstelsel vernieuwen. We zoeken een manier om daarbij al meteen de juiste gids aan de juiste rondleiding te koppelen. Dat zou onze gidsen ook helpen om hun verhaal beter af te stemmen op de groep die ze voor zich hebben.”