



**LINDA HOFMAN:**

## DE WORKSHOPS EN TOOLKIT ZIJN EEN STEVIG HOUVAST VOOR ORGANISATIES MET GIDSENWERKING



Hoe de vork nu juist in de steel zit binnen het Vlaams Parlement? Dat leggen de gidsen ter plaatse tot in de puntjes uit. Sinds de zomer van 2018 met een vernieuwd team en een uitgebreider aanbod, vertelt Linda Hofman: “Voor het eerst hebben we externe gidsen gerekruteerd en opgeleid om de slinkende pool van interne gidsen te versterken. De teller staat op 25 externe en 30 interne gidsen.”

“Deze instroom van freelancegidsen is een belangrijke reden waarom ik me inschreef voor de workshops over Kwaliteit in Gidsenwerking. De begeleiding van freelancers vergt andere tools en initiatieven dan die van onze vaste gidsen. Zij moeten namelijk de interne gewoonten en afspraken leren kennen en hun plaats vinden binnen de bestaande gidsenploeg.”

### AMBITIEUZE DOELSTELLING

De aanwerving van freelancers was onderdeel van een algemene reorganisatie in de publiekswerking van het Vlaams Parlement. Zo opende een nieuw digitaal-interactief Bezoekerscentrum zijn deuren en kwam een nieuw team aan het roer te staan van de gidsenwerking. “Tot dan toe werden de gidsen van het Vlaams Parlement weinig opgevolgd”, zegt Linda. “De focus lag vooral op de praktische organisatie van het gidswerk. Met de nieuwe leidinggevende zochten we naar andere manieren om de gidsenwerking vorm te geven.”

“We hebben onszelf een ambitieus doel gesteld: tegen 2024 willen we het jaarlijks aantal bezoekers verdubbelen. Hoe we dat zullen doen? Onder andere door ons aanbod uit te breiden met nieuwe rondleidingen. Daarom willen we meer inzetten op de ondersteuning, ontwikkeling en evaluatie van onze gidsen. De workshops van Toerisme Vlaanderen sloten mooi aan bij die doelstelling.”

### STEVIG HOUVAST VOOR GIDSENWERKING

“De workshops helpen om onze visie en prioriteiten te herbekijken. Toerisme Vlaanderen ontwikkelde een leidraad – een stevig houvast – voor organisaties met gidsenwerking. Het is een omkadering waaruit we kunnen putten om ons nieuwe team richting te geven. Tijdens de opleiding word je aangemoedigd om de juiste vragen te stellen rond de samenwerking met je gidsen. Door met andere organisaties te praten, wissel je ideeën en ervaringen uit. Ik vind het heel leerrijk om samen te zoeken naar oplossingen en te netwerken met collega's. Bovendien maak je kennis met praktische instrumenten die je ondersteunen in je werk.”

### VEELZIJDIG COMPETENTIEPROFIEL

Een van de prioriteiten op Linda's agenda is het opstellen van een competentieprofiel voor gidsen. “Zo'n profiel kunnen we gebruiken om de juiste match te vinden tussen gids en groep, maar ook om onze gidsen te evalueren, nieuwe vacatures uit te schrijven en de competenties van onze gidsen te versterken. In feite is het een nuttige tool voor de hele organisatie van onze gidsenwerking.”

“Met een aantal interne medewerkers en gidsen gaan we aan de slag met de competentiewaaier van Toerisme Vlaanderen. Tijdens de workshops kreeg ik de tip om niet alle competenties te gebruiken, maar een scherpe selectie te maken. De kaarten van de competentiewaaier brengen het gesprek op gang binnen je organisatie. Zo kom je tot de waarden en eigenschappen die echt belangrijk zijn voor je gidsen.”

### GIDSEN AUTOMATISCH INPLANNEN

Samen met twee collega's volgde Linda in oktober 2019 de studiedag 'Software voor organisaties met gidsenwerking' van Toerisme Vlaanderen. “Daar leerden we dat je de hele gidsenplanning van begin tot einde kan automatiseren. We hebben er schitterende ideeën opgedaan.”

“Vandaag verloopt de planning van onze gidsen nog op de klassieke manier. We vragen onze gidsen wanneer ze beschikbaar zijn en plaatsen hen bij de groepen. Op termijn willen we evolueren naar een geautomatiseerde planningstool die rekening houdt met de competenties van elke gids. Dat zit momenteel nog in de testfase.”

### BREED AANBOD VAN MEET- EN VERBETERINSTRUMENTEN

Linda heeft grote plannen om de gidsenwerking van het Vlaams Parlement te optimaliseren: “De opvolging en evaluatie van onze gidsen wil ik grondiger uitwerken. En ook de bezoekerscyclus van Toerisme Vlaanderen zal ik nog gebruiken. Die tool helpt je om in kaart te brengen hoe je bezoekers je organisatie ervaren. Met de toolkit van Toerisme Vlaanderen heb ik een uitgebreid aanbod van meet- en verbeterinstrumenten in handen die ik kan toepassen op onze publiekswerking. Een wervingstekst voor gidsen uitschrijven, de gidsen motiveren, de bezoekers tevreden houden: in de toolkit vind je alle facetten van de gidsenwerking terug.”