

DOEL EN OPZET

De deontologische code voor gidsen en reisleaders legt een aantal belangrijke gedrags- en ethische principes vast die cruciaal zijn voor elke gids en reisleader. Deze code is in eerste instantie een leidraad en kwaliteitsinstrument. Het ondersteunt gidsen en reisleaders bij hun streven naar professioneel en kwaliteitsvol werken. De code kan eveneens ondersteunend zijn voor opdrachtgevers en beroepsorganisaties van gidsen en reisleaders bij het formuleren van hun kwaliteitsvereisten.

DE DEONTOLOGISCHE CODE

De code onderscheidt 5 facetten van professionaliteit:

- degelijk voorbereid;
- betrouwbaar;
- klantgericht;
- respectvol tegenover cultuur en milieu;
- loyaal en collegiaal.

Deze facetten worden kernachtig uitgedrukt in 10 stellingen die verder worden toegelicht en verduidelijkt met een aantal voorbeelden.

Een gids of reisleader gedraagt zich professioneel en engageert zich tot een kwaliteitsvolle dienstverlening. Met andere woorden, de gids of reisleader:

- bereidt zich op een professionele wijze voor op zijn opdrachten;
- is oprecht en betrouwbaar;
- verstrekt klanten correcte informatie;
- houdt rekening met de culturele en sociale waarden van klanten;
- behandelt klanten met respect en op gelijke voet;
- is behulpzaam en reageert gepast bij problemen;
- respecteert de regels en cultuur van bezochte gebieden en plaatsen;
- draagt zorg voor het milieu en sensibiliseert klanten daartoe;
- is loyaal naar opdrachtgevers;
- gedraagt zich collegiaal tegenover andere gidsen en reisleaders.

VERDERE TOELICHTING VAN DE DEONTOLOGISCHE CODE

In wat volgt worden de verschillende elementen van de deontologische code verder toegelicht en geïllustreerd met voorbeelden van wat deze code in de praktijk kan betekenen. Sommige toelichtingen gelden zowel voor gidsen als voor reisleaders, andere zijn specifiek bestemd voor één van beide groepen.

1. Degelijke voorbereiding

DE GIDS OF REISLEIDER BEREIDT ZICH PROFESSIONEEL VOOR OP ZIJN OPDRACHTEN:

- analyseert voldoende relevante informatie om bezochte plekken te kunnen interpreteren en verhelderen;
- heeft een gepast voorkomen;
- toont enthousiasme voor zijn opdracht en rol;
- is in orde met alle wettelijke, fiscale en sociale verplichtingen;
- is voldoende verzekerd, gelet op de mogelijke risico's van de opdracht en rekening houdend met het belang van de klant;
- is nooit onder invloed van alcohol of andere genotsmiddelen bij het verstrekken van diensten;
- schoolt zich regelmatig bij;
- komt tijdig toe;
- blijft tot de afgesproken tijd wachten op een groep die niet tijdig opdaagt;
- treft, indien belet, de nodige maatregelen om in een geschikte vervanging te voorzien.

2. BETROUWBAARHEID

DE GIDS OF REISLEIDER IS OPRECHT EN BETROUWBAAR:

- zorgt voor een evenwichtige belangenbehartiging van opdrachtgevers, klanten en uitbaters/eigenaars;
- aanvaardt enkel opdrachten die hij tot een goed einde kan brengen;
- weigert een opdracht indien die ethisch niet te verantwoorden activiteiten of onprofessioneel gedrag zou vergen;
- leeft de afspraken over het overeengekomen programma na, tenzij de groep om een wijziging verzoekt (en dit binnen het tijdschema kan worden ingepast);
- maakt geen misbruik van zijn positie voor persoonlijk gewin of machtsuitoefening;
- neemt geen initiatieven die klanten kan verbinden zonder hun uitdrukkelijk akkoord;
- doet zelf geen zaken met souvenirwinkels, restaurants of andere plaatsen die een commissie of corrumperende voordelen geven.

Specifiek voor gidsen:

- onthoudt zich van verkoopsdaden;
- stelt zich neutraal op bij het aanbevelen van handelszaken.

3. CORRECTHEID

DE GIDS OF REISLEIDER VERSTREKT KLANTEN CORRECTE INFORMATIE:

- geeft feiten en gegevens juist weer;
- verstrekt geen misleidende informatie aan klanten;
- verstrekt informatie zonder vooroordelen of propaganda;
- maakt een duidelijk onderscheid tussen objectieve feiten en verhalen, legendes of meningen;
- roept de hulp in van externe deskundigen wanneer hij een vraag om informatie van een klant niet kan beantwoorden.

Specifiek voor reisleiders:

- vertaalt en decodeert informatie en verwoordt die correct naar klanten.

4. KLANTGERICHTHEID

DE GIDS OF REISLEIDER HOUDT REKENING MET DE DIVERSITEIT VAN CULTURELE EN SOCIALE WAARDEN VAN KLANTEN:

- toont inlevingsvermogen naar klanten toe;
- houdt rekening met wat klanten interessant en waardevol vinden;
- zet zich in om aan redelijke verwachtingen van ieder van zijn klanten tegemoet te komen;
- geeft geen persoonlijke standpunten weer over controversiële onderwerpen zoals godsdienst, politiek of levensstijlen.

Specifiek voor reisleiders:

- komt tegemoet aan de sociale noden en verwachtingen van klanten en creëert een aan- gepaste groepsdynamiek;
- biedt klanten de mogelijkheid om een door hen gewenste bestemming te bezoeken of er van te genieten (als het binnen het afgesproken tijdschema kan gepast worden).

5. RESPECT VOOR KLANTEN

DE GIDS OF REISLEIDER BEHANDELT KLANTEN MET RESPECT EN OP GELIJKE VOET:

- gedraagt zich hoffelijk, beleefd en tactvol;
- communiceert helder en met een correct taalgebruik;
- behandelt klanten op gelijke basis bij het leveren van diensten ongeacht bv. huidskleur, geslacht, etniciteit, nationaliteit, fysieke mogelijkheden, leeftijd, enz.;
- is discreet leidinggevend en diplomatisch naar klanten.

6. BEHULPZAAMHEID

DE GIDS OF REISLEIDER IS BEHULPZAAM EN REAGEERT GEPAST BIJ PROBLEMEN:

- helpt klanten wanneer dat nodig is;
- stelt zich oplossingsgericht op;
- gaat op een correcte en verantwoorde wijze om met klanten, conflicten en calamiteiten;
- informeert de opdrachtgever bij een ernstig voorval;
- rapporteert elk incident met gewonden of doden aan de geschikte autoriteiten.

Specifiek voor reisleiders:

- is in staat om eerste hulp te bieden bij ongevallen;
- staat klanten bij wanneer ze in moeilijkheden verkeren;
- informeert de klanten zo snel mogelijk als een bepaald onderdeel van de reis niet kan doorgaan of gewijzigd wordt;
- dient geen geneesmiddelen toe aan een klant.

7. RESPECT VOOR CULTUUR

DE GIDS OF REISLEIDER RESPECTEERT DE REGELS EN CULTUUR VAN BEZOCHTE GEBIEDEN OF PLAATSEN:

- leeft de wet- en regelgeving na;
- volgt de regels en reglementen op bezochte sites;
- onderneemt activiteiten met respect en met de nodige zorg voor het erfgoed;
- respecteert de leefomgeving, gewoonten en religieus gedrag van de lokale bevolking;
- onderneemt voldoende inspanningen opdat klanten hetzelfde respect voor de regels en cultuur van de bezochte bestemming opbrengen.

Specifiek voor reisleiders:

- creëert een goede werkrelatie met alle dienstverleners tijdens een reis;
- informeert klanten over gepaste kledij en vigerende gedragsnormen van de bezochte bestemming;
- dingt enkel af over goederen als hij weet wat een faire prijs is.

8. RESPECT VOOR MILIEU

DE GIDS OF REISLEIDER DRAAGT ZORG VOOR HET MILIEU EN SENSIBILISEERT KLANTEN DAARTOE:

- heeft respect voor planten en dieren en hun leefomgeving;
- voorkomt afval, is zorgvuldig bij het verwijderen ervan, en recycleert waar mogelijk;
- voorkomt geluidshinder, bodem-, lucht- en waterverontreiniging;
- onderneemt voldoende inspanningen opdat klanten hetzelfde respect voor het milieu zouden tonen.

Specifiek voor reisleiders:

- streeft bij de voorbereiding en uitvoering van een reis naar een minimale milieu-impact.

9. LOYAUTEIT

DE GIDS OF REISLEIDER IS LOYAAL NAAR OPDRACHTGEVERS:

- maakt aan opdrachtgevers onmiddellijk elk mogelijk belangenconflict kenbaar;
- stelt zich eerlijk en redelijk op bij het maken van afspraken met opdrachtgevers;
- is plichtsbewust naar zijn opdrachtgevers en hun dienstenverstrekkers;
- houdt zich aan de honoraria en vergoedingen die werden afgesproken met de opdrachtgever;
- respecteert de confidentialiteit van niet-publieke informatie verstrekt door de opdrachtgever;
- neemt geen initiatieven die een opdrachtgever kan verbinden zonder diens uitdrukkelijk akkoord;
- leeft afspraken na over het aanvaarden van fooien.

Specifiek voor gidsen:

- volgt de regels van de gidsenvereniging waar hij toe behoort.

Specifiek voor reisleiders:

- is er zich van bewust dat de opdrachtgever aansprakelijk is voor zijn optreden als reisleider;

- volgt alle regels van en afspraken met de opdrachtgever;
- verwittigt, overlegt met en adviseert de opdrachtgever over wijzigingen in de reisweg.

10. COLLEGIALITEIT

DE GIDS OF REISLEIDER GEDRAAGT ZICH COLLEGIAAL TEGENOVER ANDERE GIDSEN EN REISLEIDERS:

- beschadigt, noch rechtstreeks noch onrechtstreeks, de reputatie, de belangen of dienstverlening van andere gidsen of reisleiders;
- streeft een positieve relatie na met andere gidsen, reisleiders en chauffeurs;
- werkt samen met andere groepen als dat noodzakelijk is;
- respecteert het opzoekingswerk en de intellectuele eigendom van andere gidsen en reisleiders.

Ondergetekende verklaart hierbij de deontologische code te hebben gelezen en te onderschrijven.

Voornaam + familienaam	Datum	Handtekening