

Presentatie case: Emmanuel Derdeyn – Toerisme Leiestreek

AI-begeleiding: Elien Meuwissen – Toerisme Hasselt

Verslagnummer: Filiz Kerime – Visit Genk

Deelnemers:

- Annicq Vandebeek - vzw Toerisme Lanaken
- Chloé Turlotte - FelixArt Museum - Drogenbos
- Dirk Verwilghen - Leuven Leisure -Travivas- Beerwalk Vlaanderen
- Edith Buntinx - Genker Toeristische Gidsen
- Elke Breynaert - Lokaal Bestuur Geraardsbergen
- Falke Lambrechts - Stad Diest
- Hilde Theunissen - Gidsenvereniging Voeren
- Johan Van den Mooter - vzw Kempens Landschap
- Linda Hofman - Vlaams Parlement
- Marielle Lekens - Toerisme Beringen
- Martine Vandevenne - Sofia
- Naomi Bonny - Museum aan de IJzer
- Niek Janssen - Toerisme Lommel
- Tom Michiels - Toerisme Westerlo

Situatieschets Leiestreek (zie presentatie)

Greeters zijn vrijwillige gidsen die hun favoriete adresjes, buurten en anekdotes delen tijdens een rondleiding door de stad. Deze 'locals' staan voor bijzondere en originele rondleidingen voor maximum 6 personen, die volledig gratis zijn en in een ontspannen sfeer verlopen. Het is een beetje zoals familie of vrienden in je stad rondleiden. De Greeters zijn nooit professionele gidsen. Ze vertellen vooral vanuit hun eigen kennis, ervaring. Daardoor zijn de verhalen heel persoonlijk.

Appreciative Inquiry oefening

Denk aan ervaring waarbij een local/bewoner zorgde voor een meerwaarde in je beleving en hiermee betrokkenheid me de plek creëerde.

1. Waar was het, wanneer, wat deed je, met of voor wie, wat deed het met jou, en wat deed het met anderen?
2. Hoe deed die local/bewoner dat?
3. Wat is er voor jou essentieel in dit verhaal? Wat kunnen we hieruit leren?

Denk eens aan jouw plek en aan de plekhouders. Wie zou je kunnen inschakelen om de passie voor de plek te delen?

Kennismaking en reacties op de vragen:

- *Annicq – Toerisme Lanaken:* Ze heeft Leuven bezocht met een local in Leuven. De verbondenheid en fierheid op stad viel haar het hardst op. Later heeft ze Leuven bezocht met gids en dit was minder gedreven. Local had meer anekdotes en hier was veel meer aandacht voor.

- *Chloé - Felixart Museum*: Haar favoriete plek is Felix, een museum rond kunst en natuur. Het is echter niet zo'n bekende plek. Daarom zou ze er ook voor opteren om meer samen te werken met locals gezien zij de omgeving zo goed kennen.
- *Dirk - Leuven Leisure*: Hij is freelance biergids. Hij werkt met lokale mensen die uitleg geven over lokale producten. Je eigen interesses, eigen ervaringen doorgeven aan bezoekers geeft altijd een fijner gevoel. Freetours geven slechte naam aan Greeters.
- *Edith - Genker Toeristische Gidsen*: Haar favoriete plek is C-mine in Genk en dan vooral het mijnrfgoed. Het erfgoed, de mensen en de verhalen errond boeien haar enorm en hierover vertelt ze het liefst. Tijdens de multiculturele week op school, was ze met haar leerlingen op bezoek bij een grootvader van migranten-jongeren. Hij vertelde over hoe hij naar hier was gekomen om te werken in de mijn. Het was een persoonlijk verhaal, heel emotioneel. Een Greeter kan dus perfect in samenwerking met een gids een groep onthalen om ook het persoonlijk verhaal mee te nemen.
- *Elien - Toerisme Hasselt*: Ze woont niet in Hasselt maar werkt wel voor Visit Hasselt. Ze is verliefd geworden op de stad. Tijdens haar werkpauze kan ze mensen aanspreken die in de stad op zoek zijn naar activiteiten of adresjes om bijvoorbeeld te lunchen....
- *Elke - Lokaal Bestuur Geraardsbergen*: Ze is niet van Geraardsbergen afkomstig, maar omwille van het erfgoed is ze verliefd op Geraardsbergen. Ze is via een vrij gekende bakker in Geraardsbergen meer te weten gekomen over de processie. Ze is puur uit eigen interesse zich gaan bevragen hierover. Zo kan ze haar kennis delen met anderen en haar passie overbrengen.
- *Falke - Stad Diest*: Ze heeft Guatemala bezocht met een local en was vooral onder de indruk van de cultuurverschillen die naar boven kwamen. Veel persoonlijker, meer ingaand op de verhalen die in zijn leven gebeurd zijn, geen algemeenheden.
- *Hilde - gidsenvereniging Voeren*: Toerisme voerstreek doet niet veel voor groepsuitstappen. De gidsen brainstormen hieromtrent en ideeën op vlak van activiteiten worden aangereikt aan de toeristische dienst. Ze vertelt dat ze gidst met beide elementen. Feiten/kennis verweven met anekdotes. Ze heeft wel een free guide tour gedaan in Parijs. De persoonlijke touch was belangrijk.
- *Johan - vzw Kempisch Landschap*: Hij heeft in het buitenland geregeld rondleidingen gevolgd met een Greeter. In Barcelona bijvoorbeeld heeft hij een heel ander deel van de stad leren kennen. Ook de persoonlijke verhalen raakten hem meer. Greeters brengen een heel ander verhaal dan een gids.
- *Linda - Vlaams Parlement*: Haar favoriete plek en onderwerp zijn het Vlaams parlement en politiek. Haar passie is dan ook om politiek in andere visie over te brengen en de manier van denken over politiek te veranderen. Ze had het idee om inburgeraars zelf aan het woord te laten tijdens een rondleiding in het parlement.
- *Marielle - Toerisme Beringen*: Haar favoriete plek is Be-mine. In Gent is ze op de parking aangesproken door local/stadsgids. Hij heeft haar en haar gezin de stad laten zien op een andere manier: De local gaf aan waar ze bijvoorbeeld een foto moesten nemen, want dit waren minder gekende maar zeer mooie plekken waar een gewone toerist niet komt en al zeker geen foto neemt. Hij vertelde ook met veel passie over zijn stad.
- *Martine - Sofia*: Zij is gids in grotere steden samen met collega, rond de onderwerpen kunst, cultuur en natuur. Ze heeft niet 1 plek, maar verschillende plekken die aantrekken. Ze werkt veel met kinderen, rond educatie en zoekt dan naar gemakkelijke manieren van inhoud aanbrengen.
- *Naomi - Museum aan de IJzer*: Greeter is heel interessant voor Diksmuide gezien ze info kunnen vertellen die niet standaard in een gidsbeurt voorkomt. Ze hadden onlangs

bezoekers gehad en dit was een groepje migranten. De rondleiding werd veel persoonlijker gezien de gids zelf een migratieachtergrond had.

- *Niek - Toerisme Lommel*: Zijn favoriete plek is Lommel. Hij is heel fier op zijn stad. Het idee van Greeters zou goed kunnen werken in Centerparcs. Als je van het personeel en werkmensen Greeters maakt, kan je het park op een ander promoten en laten ontdekken. Eigen ervaringen, anekdotes kunnen soms heel confronterend zijn.
- *Tom - Toerisme Westerlo*: Hij is geen gids. Maar maakt mensen graag warm voor de regio, met persoonlijke insteek, interesse. Mensen willen zich amuseren. Wij helpen mensen erbij.

WAT NEEM JE MEE UIT DE INSPIRATIESESSIE?

EMOTIE en PASSIE

Ondanks het feit dat niet alle deelnemers het concept Greeters kenden, is iedereen overtuigd dat de verhalen van locals belangrijk zijn voor het onthalen van bezoekers. De meesten hebben dit zelf ervaren tijdens een reis of een bezoek.

Kernwoorden tijdens deze sessie waren: beleving – persoonlijke verhalen – emotie overbrengen naar de bezoeker. De emoties die vrijkomen bij een local, wanneer hij vertelt over eigen interesses/ervaringen en verhalen, worden ook door de bezoeker ervaren. Deze verbondenheid vormt een belangrijke meerwaarde in de bezoekerservaring.

Door met een local / Greeter op stap te gaan leer je andere plekjes van de stad kennen. Het bezoek wordt verrijkt met persoonlijke verhalen en een persoonlijke touch. De bezoeker ervaart ook de passie en gedrevenheid van de Greeter. Het vergt passie en gedrevenheid om op vrijwillige basis en gratis als Greeter mensen rond te leiden. Dit maakt Greeters voor gezinnen of kleine groepjes een ideaal en goedkoop alternatief voor rondleidingen met een gids.