



KRIS VAN DEN BREMT:

VERWACHTE COMPETENTIES ZO DUIDELIJK MOGELIJK OMSCHRIJVEN, COMMUNICEREN EN VORMEN



Opvoeden tot democratisch burgerschap, dat is het doel van De Kracht van je Stem, het educatieve aanbod van het Vlaams Parlement. “We hebben een lange traditie in het rondleiden van bezoekers in het Vlaams Parlement”, onderstreept Kris Van den Bremt, coördinator educatie en publiekswerking. “Aanvankelijk waren dat vrij statische rondleidingen. Ze verliepen volgens het systeem ‘volg de gids’ waarbij de gids zijn verhaal voor alle groepen op dezelfde manier vertelde. We zagen in dat we de rondleidingen konden verbeteren door ze – onder andere – interactiever te maken. Daarom namen we onze handleiding voor de gidsen onder de loep en organiseerden we een reeks workshops over interactief gidsen. Meewerken aan het project Kwaliteit in Gidsenwerking van Toerisme Vlaanderen, hielp ons om bewuste(re) keuzes te maken en onze visie en prioriteiten scherper te stellen. Het project bood ons tegelijk een ruimer kader zodat we ons interne vernieuwingsproces een duidelijker richting konden geven.”

Een van de prioriteiten was het zoeken naar een betere ‘match’ tussen groep en gids. “Groepsbezoeken kunnen bij ons alleen telefonisch aangevraagd worden”, legt Kris Van den Bremt uit. “Dat laat onze medewerkers toe om via gerichte vragen heel wat te weten te komen over de bezoekersgroep. Maar die informatie raakte slechts in beperkte mate tot bij de gidsen. Sinds enkele maanden bezorgen we onze gidsen voor elke rondleiding een uitgebreide fiche met grondige informatie over de groep of school, de gemeente van de bezoekers, de volksvertegenwoordigers uit hun kieskring ... zodat ze daarop kunnen inspelen. Die fiches zijn als het ware het eerste tastbare resultaat van ons veranderingsproces en worden door de gidsen sterk gewaardeerd.”

Momenteel zijn alle gidsen ambtenaren in dienst van het Vlaams Parlement. “Het gaat over zo’n vijftigtal collega’s die op vrijwillige basis regelmatig of af en toe enkele uren van hun werktijd besteden aan een gidsbeurt. Deze gidsengroep is echter lang niet groot genoeg om aan de vraag te voldoen. We willen daarom nieuwe vrijwilligers over de streep trekken en we overwegen om externe gidsen te rekruteren. We beseffen dat die stap alleen maar succesvol kan zijn als we heel helder communiceren over de competenties die de gidsen volgens ons nodig hebben. Met behulp van de competentiewaaijer van Toerisme Vlaanderen selecteerden en omschreven we de – voor ons – cruciale competenties. We hechten bijvoorbeeld het grootste belang aan een positieve en politiek neutrale houding. De competentieprofielen moeten helpen duidelijk maken wat dat in de praktijk betekent voor de persoon die een groep rondleidt in het Vlaams Parlement.”

De competentieprofielen zijn dan wel klaar voor gebruik, toch betekent dit niet dat het verbeterproces daarmee afgerond is. Kris Van den Breemt: "In juni hebben we onze gidsen uitgenodigd op een gidsencafé waar we ons actieplan en de competentiewaaier hebben voorgesteld en besproken. We hebben er ook ons nieuw klantenbevragingssysteem toegelicht dat ons in de toekomst hopelijk veel bruikbare feedback zal opleveren om nog betere kwaliteit te kunnen bieden. Ons opleidingsprogramma voor kandidaat-gidsen is klaar en we zijn vast van plan om via workshops, ontmoetingsmomenten, kennisdeling en een informatieplatform onze actieve gidsen optimaal te blijven ondersteunen."