



**ELS VERLINDE:**

## WE CREËREN EEN MINDSET VOOR KWALITEIT



Els Verlinde en Dirk Verstraete zijn bestuursleden bij Hello Bruges, de kring van Brugse stadsgidsen. De gidsenkring is actief sinds 1963 en vandaag verzorgen meer dan tweehonderd gidsen rondleidingen in opdracht van Toerisme Brugge en voor commerciële klanten zoals touroperators, bedrijven en verenigingen. De gidsenkring kent ook een bloeiende ledenwerking met tal van culturele activiteiten.

### DRAAGVLAK CREËREN

Op uitnodiging van FARO, het Vlaams steunpunt voor cultureel erfgoed, namen Dirk en Els deel aan de vorming van Toerisme Vlaanderen over kwaliteit in de gidsenwerking. De vorming bestond uit vijf workshops, waarvan de laatste een terugkomsessie was. “In een werking die helemaal draait op vrijwilligers, is er helaas meestal weinig tijd en ruimte om zich in kwaliteit te verdiepen”, begint Els. “Deze vorming bood een uitgelezen kans. Bovendien past het thema kwaliteit goed binnen ons intern evaluatietraject dat loopt sinds 2013. We hebben ons daar met het hele twaalfkoppige bestuur achter geschaard. Ik vond het belangrijk dat we met zijn tweeën zouden deelnemen vanuit de organisatie. Dat vergroot het draagvlak en is cruciaal als je een verandering in gang wil zetten. Achteraf gezien ben ik zeer tevreden, mijn verwachtingen werden helemaal ingelost.”

### KWALITEIT LATEN INSIJPELEN

Els en Dirk introduceerden in de dagelijkse werking al enkele tools uit de toolkit van Toerisme Vlaanderen. “Bestuurslid Frank publiceerde een drietal artikels over kwaliteitswerking in ons maandelijks tijdschrift”, vertelt Els. “Het laatste artikel ging over storytelling. Vanaf nu zal er elke maand een artikel gepubliceerd worden. Onze ‘Gidsentijdingen’ vallen in de bus bij tweehonderd gidsen en bevatten normalerwijze berichten over bijscholingen en Brugse actualiteit. Dit is een heel ander soort inhoud, maar we hopen dat ook dit soort informatie langzaam gaat insijpelen. Niet dat er nu al geen kwaliteit zou aanwezig zijn. Elke gids is spontaan bezig met de kwaliteit van zijn gidsbeurt. Hij wil immers geliefd zijn of scoren bij de groep. Maar te vaak blijft kwaliteit op de achtergrond. We zouden er op een meer bewuste manier moeten mee bezig zijn.”

### DE GEKNIPTTE GIDS

Hello Bruges maakte al gebruik van de competentiewaaier, een ander instrument uit de toolkit. Els: “Tijdens een verkennend gesprek met een touroperator op de Aziatische markt, haalden we de competentiewaaier boven. De touroperator wou met ons in zee gaan, maar wij wilden graag de verwachtingen kennen. Normaal zouden we vragen wat hun publiek zou aanspreken. Dit keer was onze vraag echter: ‘Wat is voor jullie een goede gids? Is dat iemand die een goed verhaal brengt? Iemand die flexibel is? Of wat nog meer?’ Het gesprek dat volgde gaf

verrassende resultaten. De competentiewaaiër hielp om tot een goede definitie te komen van wat voor deze klant een geknipte gids zou zijn. We moeten onszelf de reflex aanmeten om de waaier erbij te nemen tijdens klantencontacten.”

## MINIPROJECTEN ROND KWALITEIT

Els vindt de tool waarin men de bezoekerscyclus in kaart brengt inspirerend, maar de verbeterpunten die daardoor naar boven kwamen, vragen diepgaande inspanningen van de organisatie. Te veel om allemaal tegelijk aan te pakken. Els: “Daarom hebben we beslist om de hele bezoekerscyclus of ‘customer journey’ in stukjes op te splitsen. En mondjesmaat verbeteringen te introduceren. Zo nemen we op korte termijn onze bevestigingsmail onder handen. Die kan zeker klantvriendelijker. We zullen een nieuwe tekst maken en die ook in alle talen laten vertalen. We voeren dus kwaliteitszorg in onder de vorm van miniprojecten. Geen grote revoluties, maar kleine hapbare stukjes die vrij snel resultaat geven. Zo creëren we stilaan een mindset voor kwaliteit in de organisatie. Het proces gaat wel trager, maar de kans op succes is groter.”

## OPEN VIZIER

“Het meest waardevolle inzicht voor mij tijdens dit traject is dat je altijd kritisch moet blijven. Je mag niet zelfvoldaan achteroverleunen, maar moet steeds met een open vizier blijven werken. Dat geldt voor elke gids die zijn eigen gidsbeurt evalueert, maar evenzeer voor de organisatie als geheel. Ook de ervaringsuitwisseling met andere deelnemers vond ik top. Ik zat aan tafel met zeer open mensen, bereid tot een constructieve dialoog. Ik heb uit de gesprekken heel wat ideeën geput.”

## WERK VAN LANGE ADEM

Els raadt collega-organisaties aan om dit kwaliteitstraject te volgen. Ze geeft daarbij nog enkele aandachtspunten mee. “Zorg dat je voldoende draagvlak creëert in je vereniging om aan kwaliteit te werken. Ga op zoek naar de mensen die tijd willen vrijmaken voor kwaliteit en schaar iedereen achter dezelfde visie. Ten tweede moet je aanvaarden dat niet alle nieuwe ideeën kunnen uitgevoerd worden. Teveel ideeën kunnen net een valkuil zijn. Pik uit de vele tips en tools diegene eruit waar je op dat moment klaar voor bent. En besef dat werken aan kwaliteit een werk van lange adem is.”