

GETUIGENIS KONINKLIJKE GIDSENBOND MECHELEN



HERMAN VERMEULEN:

DOOR NIEUW KLANTEVALUATIESYSTEEM OBJECTIEVERE KIIK OP KLANTTEVREDENHEID



De Koninklijke Gidsenbond Mechelen vzw is een vereniging van gidsen die in Mechelen groepen rondleiden in de historische stad, de monumenten, kerken, musea, tentoonstellingen en andere bezienswaardigheden. Voorzitter Herman Vermeulen: “We werken sinds jaar en dag nauw samen met de stedelijke dienst voor toerisme, die alle groepsaanvragen boekt. Vertrouwen in elkaar en begrip voor elkaar zijn de scharnieren van onze samenwerking. We geven elkaar veel ruimte voor inspraak en initiatief en als er iets is, dan spreken we dat openlijk uit.”

Herman Vermeulen is blij dat Toerisme Mechelen inging op de uitnodiging van Toerisme Vlaanderen om mee te werken aan het proefproject rond kwaliteit in de gidsenwerking. “Onze gidsenbond werd onmiddellijk betrokken bij het verbetertraject, wat onze goede samenwerking illustreert. We schreven samen gedetailleerde groepsprofielen uit. Daarna vroegen wij aan onze gidsen welke groep(en) ze in de toekomst in welke talen willen gidsen. Voor welk soort gidsbeurten vinden ze zichzelf het meest geschikt? De bedoeling van deze rondvraag is om ervoor te zorgen dat elke groep een gids krijgt toegewezen die het best bij die groep past. Op die manier vergroot de kans dat de klant tevreden is en daar is het ons uiteindelijk om te doen. De klant heeft recht op de best mogelijke dienstverlening. Het is in het belang van het toerisme in Mechelen en van het toerisme in het algemeen dat we dat op geen enkel moment uit het oog verliezen.”

Het verbetertraject leidde ook tot aanpassingen aan het klantevaluatiesysteem. “Vroeger beperkte zich dat tot de opvolging van individuele klachten”, legt Herman Vermeulen uit. “Als klanten klachten hadden over gidsbeurten, speelde Toerisme Mechelen die aan mij door. Ik besprak de klacht dan met de betrokken gids en gaf op mijn beurt een reactie in naam van onze gidsenbond. Nu krijgt elke klant een week na de activiteit een evaluatieformulier. Van elk ingevuld formulier krijg ik een kopie. Ik bespreek die evaluaties met het dagelijks bestuur en indien nodig in de raad van bestuur. Door het objectievere overzicht van negatieve en positieve reacties krijg ik als voorzitter een veel genuanceerder en vollediger beeld van de kwaliteit van onze gidsbeurten. Vroeger vernam ik bijna uitsluitend wat volgens de klanten beter kon, nu weet ik ook waarover ze wél tevreden zijn. Ik kan nu dus ook schouderklopjes en felicitaties doorgeven aan de gidsen, wat voor hen heel motiverend is.”

De Koninklijke Gidsenbond Mechelen telt vandaag 151 leden. Opmerkelijk is dat sommige leden individueel of in kleine groepjes eigen initiatieven opstarten zoals dialectwandelingen, Plezante Wandelingen,

vrouwenwandelingen, Mechelenbinnenstebuiten-wandelingen (naar analogie met Brusselbinnenstebuiten, zie ook hun getuigenis), werfwandelingen rond het station, bierwandelingen ... “Ook dat is een bewijs van onze goede verstandhouding met Toerisme Mechelen”, onderstreept Herman Vermeulen. “Onze leden krijgen de vrijheid om het ‘officiële’ aanbod aan te vullen met minder voor de hand liggende formules. Dat geeft het toerisme in Mechelen extra zuurstof, want hoe gevarieerder het aanbod, hoe meer mensen zich aangesproken voelen om Mechelen te verkennen onder de begeleiding van een gids.”

Lees ook de getuigenis van Tina Vanhoye over de samenwerking tussen Toerisme Mechelen en de Koninklijke Gidsenbond Mechelen.