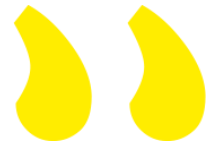




**BO VAN KOECKHOVEN:**

## ALS GIDSORGANISATIE IN EEN VERANDERENDE WERELD MOET JE WERKEN AAN KWALITEIT



Vrijtijdsactiviteiten in en rond Leuven? Daarvoor moet je bij Leuven Leisure zijn. Hun specialiteit is storytelling: een unieke beleving creëren door verhalen te vertellen.

Bo Van Koeckhoven, gidsverantwoordelijke bij Leuven Leisure, is het aanspreekpunt voor de gidsen: “90 % van onze activiteiten gebeurt met een gids. Dat kan een rondleiding zijn waar de gids uitleg geeft, maar hij of zij kan ook teambuildings of stadsspelen begeleiden.”

### INSPIRATIE TIJDENS WORKSHOPS

Bo volgde de workshops rond Kwaliteit in Gidsenwerking. “Voor ik aan de workshops begon, voelde ik me soms onbekwaam als hoofd van de gidsenwerking. Ik worstelde met een enorm tijdstekort waardoor ik er niet aan toekwam om me écht bezig te houden met de kwaliteit van mijn gidsenteam. Tijdens de workshop hoorde ik van de andere deelnemers dat zij met dezelfde gevoelens zaten. De sfeer is er heel eerlijk. Je kan je problemen op tafel gooien en krijgt goede tips van collega’s.”

“Ik vind het leerrijk om de ervaringen te horen van mensen die dezelfde job doen in een andere stad. Omdat zij met dezelfde vragen zitten, krijg je het gevoel dat je er niet alleen voor staat. Ik kom altijd met een hoofd vol inspiratie uit zo’n sessie.”

### AANGEPAST EVALUATIEFORMULIER VOOR GIDSEN

Via de workshops leerde Bo de competentiewaaijer kennen. Samen met haar collega’s selecteerde ze de competenties die voor Leuven Leisure kenmerkend zijn. Zo maakten ze een evaluatieformulier voor de gidsen, waarmee ze bij hun gidsen afoetsen wat er goed en minder goed loopt.

“Nieuwe gidsen vinden dat formulier heel handig, maar onze bestaande gidsen vatten het initieel op als een soort examen. Ondertussen zien ze er wel het nut van in. Als we bijvoorbeeld merken dat iets voor meerdere gidsen een struikelblok is, organiseren we daar een workshop rond.”

### KLACHTEN OP TRIPADVISOR VERMIJDEN

Sinds het evaluatieformulier in gebruik is, volgt Leuven Leisure zijn gidsen jaarlijks op. Bo en haar collega’s vragen ook feedback aan hun klanten. “Vroeger moesten we er maar op hopen dat een ontevreden klant ons op eigen initiatief liet weten dat er een probleem was. Veel liever zo dan via een klacht op TripAdvisor – de nachtmerrie van elke gidsenorganisatie. Dat is gelukkig nooit gebeurd. Nu sturen we onze klanten standaard een feedbackformulier over de rondleiding. Die opmerkingen geven we dan door aan de gids.”

Als kers op de taart evalueren de gidsen ook hun eigen rondleidingen. “Als een gids iets nieuws heeft geprobeerd en dat goed onthaald werd, laten we dat aan andere gidsen weten. Dat werkt inspirerend. We kregen zo een

beter zicht op wat onze gidsen doen en kunnen, waardoor we makkelijker de juiste gids op de juiste rondleiding inplannen.”

### GOEDE AFSPRAKEN MAKEN GOEDE VRIENDEN

Eenmaal je organisatie deelnam aan de workshopreeks Kwaliteit in Gidsenwerking, kan je ook intekenen op de intervisiemomenten. Tijdens deze omenten wisselt Bo verhalen uit met de andere deelnemers: “De begeleidster coacht ons tijdens die gesprekken. Ze stelt ons vragen over onze ervaringen. Er is geen juist of fout. Zo leren we van elkaar. Bijvoorbeeld: een van de deelnemers had een afsprakennota opgesteld met heel concrete afspraken voor de gidsen en organisatoren. Dat hebben we overgenomen. Een goede stok achter de deur om erop toe te zien dat afspraken worden nageleefd.”

### LEERRIJKE SESSIES OP MAAT

De intervisiemomenten Kwaliteit in Gidsenwerking zijn geen standaardpakket. “Elke sessie behandelt een ander thema. Je kiest zelf het onderwerp dat je het meest boeit,” vertelt Bo.

“Toerisme Vlaanderen houdt ook rekening met onze input bij het organiseren van lezingen en workshops. Zo zaten we vorig jaar met de handen in het haar over onze vrijwilligersvergoedingen. Het nieuwe statuut ‘verenigingswerk’ was heel onduidelijk voor ons. Daarom heeft Toerisme Vlaanderen een lezing georganiseerd over hoe je gidsen uitbetaalt. Dat heeft enorm geholpen.”

### BALANS TUSSEN GIDSEN EN BEDRIJF

“Als gidsenorganisatie in een veranderende wereld is het noodzakelijk om te werken aan kwaliteit. En je haalt zoveel uit de workshops”, zegt Bo. “De uitdaging is om de balans te vinden tussen een familie van gidsen en een goed draaiend bedrijf. Bij ons lukt dat heel goed. En heb ik een vraag? Dan weet ik dat ik de begeleidster Janien of Lies van Toerisme Vlaanderen altijd een mailtje mag sturen.”