



LEEN CHIAU:

NIET OVERWELDIGEN, WEL INZETTEN OP BELEVING



Leen Chiau coördineert de gidsen en groepsuitstappen van Aalst. Als medewerker bij de dienst Toerisme en Erfgoed zet ze haar stad op de kaart. In 2018 nam ze deel aan de workshops van Toerisme Vlaanderen. Haar doel? De kwaliteit van de gidsenwerking naar een hoger niveau tillen. En dat is gelukt. “Sindsdien kunnen we onze gidsen beter evalueren en maken we jaarlijkse actieplannen op. Ik merk nu al een kentering,” zegt Leen.

10 OP 10 VOOR COMPETENTIEMANAGEMENT

In Aalst is er geen gidsenvereniging. De gidsen waarmee Leen werkt, doen dat als zelfstandige in bijberoep. “Als een gids zich wil aansluiten, legt die eerst een examen af”, zegt Leen. “Hij of zij doet dan een proefrondleiding met een jury. Die bestaat uit een groep experts, ieder met zijn eigen invalshoek. Zo komen we tot een complete en betrouwbare beoordeling. We werken nu met 25 actieve gidsen. En ondertussen komen er geregeld nieuwe kandidaturen binnen.”

In oktober 2018 startte Leen met de workshops Kwaliteit in Gidsenwerking in Brugge. Daar kreeg ze allerlei tools aangereikt, zoals de competentiewaaier. “Die ligt altijd naast mij”, vertelt Leen. “Ik ken hem ondertussen bijna uit het hoofd. Zo nuttig is hij. We hebben er ons eigen ding van gemaakt. En de competenties gepersonaliseerd voor onze stad. Alles wat wij belangrijk vinden staat erin.”

Met die kennis vernieuwde Leen ook het evaluatieformulier voor kandidaat-gidsen: “De competenties van onze gidsen krijgen veel meer aandacht. Elke competentie heeft haar eigen score. Dat maakt het een stuk eenvoudiger om kandidaten te beoordelen. Is de gids geslaagd? Dan schaaft die in overleg met ons de competenties bij die nog wat scherper moeten. We vinden het bijvoorbeeld belangrijk dat er zoveel mogelijk beleving van onze kernwaarden – satire en humor, creativiteit en vakmanschap – in elke rondleiding zit.”

WORKSHOPS BOORDEVOL ACTIE ÉN INTERACTIE

Leen koestert goede herinneringen aan Janien, die de workshops Kwaliteit in Gidsenwerking gaf: “Ik onthoud vooral haar bevoegenheid. Ze gidst zelf ook, en brengt wat ze zegt in de praktijk. Ze straalt passie voor haar vak uit en in haar slagzin ‘Gidsen is een engagement in plaats van een hobby’ kon ik me helemaal vinden. Dat gaf bij mij de doorslag: het kan ook anders. We hoeven de bezoekers niet te overweldigen met informatie, maar moeten meer inzetten op beleving van en in onze stad.”

De workshops worden bewust aan kleine groepen gegeven. Zo is er veel interactie mogelijk. “Dat vond ik aangenaam”, beaamt Leen. “Je hoort persoonlijke verhalen en kan ook zelf dingen inbrengen. Het was onvervalst tweerichtingsverkeer.”

“Wanneer we opdrachten kregen over een bepaald thema, bespraken we die in groepjes van twee of drie. Vaak dacht ik bij mezelf: ‘Aha, zij worden daar dus ook mee geconfronteerd.’ Dat scheidt een band.”

“Het was ook een goede gelegenheid om mijn netwerk uit te breiden. Zo wisselen we nu met enkele cursisten ideeën en best practices uit op een Facebookgroep.”

AAN DE SLAG MET GOEDE VOORNEMENS

Tijdens de laatste sessie van de workshops formuleerde iedereen een voornemen: wat breng je van de workshop in de praktijk?

“Ik nam me voor om de missie van onze diensten Toerisme en Erfgoed door te trekken naar onze gidsenwerking”, zegt Leen. “Onze structuur moest vernieuwd worden. De workshop kwam net op het goede moment. De gidsen zijn onze ambassadeurs, dus de kwaliteit van de gidsenwerking is een belangrijk punt voor onze dienst. Ik heb alvast het eerste initiatief genomen.”

POSITIEVE EVOLUTIE

Leens plan viel in goede aarde. In het meerjarig strategisch beleidsplan van Toerisme Aalst kreeg de gidsenwerking een vaste basis om verder de kwaliteitsfocus uit te bouwen. “We gaan nu vaker in dialoog met de gidsen”, vertelt Leen. “En we vragen naar hun visie. Die band scheppen is belangrijk – dat heb ik opgestoken tijdens de workshops.”

Elke dag zet Leen zich samen met haar collega's in om de gidsenwerking te verbeteren. Hun inspanningen werpen vruchten af. “Ik voel echt dat er iets veranderd is. We verliezen de gidsenkwaliteit geen seconde meer uit het oog. En als onze gidsen een klankbord nodig hebben, staan wij klaar.”