

Je kan gidsen op diverse manieren ondersteunen bij het inwerken in de organisatie, in een nieuw project of in een nieuwe rondleiding. We zetten hier enkele methodes op een rij. In de praktijk wordt veelal een combinatie van verschillende methodes gebruikt.

## 1. Informatiebundel over de werking van de organisatie

Een gids moet op de hoogte zijn van allerlei aspecten van de werking van de organisatie: de *do's-and-don'ts*, wat er wordt verwacht van de gids en wat de organisatie te bieden heeft. Denk aan alles wat te maken heeft met het reservatiesysteem, het verdelen van de rondleidingen en de wijze van betalen; maar ook de visie en missie van de organisatie en (het verhaal achter); het aanbod aan rondleidingen; informatie over coaching en evaluatie van de gidsen is eveneens onontbeerlijk; ... Het is aan te raden om al deze informatie in een overzichtelijke vorm zoals een informatiebundel of een soort draaiboek te gieten.

Op zoek naar tips voor mogelijke topics die je in zo'n informatiebundel kan opnemen? Zie instrument 'tips voor een praktische informatiebundel voor de gids'.



### INSTRUMENT - TEKST:

Tips voor een praktische informatiebundel voor de gids

---

## 2. Inhoudelijke informatie

Een belangrijke vorm van ondersteuning is het verstrekken van inhoudelijke informatie over de onderwerpen en thema's van de rondleidingen. Dat kan bijvoorbeeld via een boekenlijst, teksten over de stad, artikels over kunstenaars, boeken over een periode, links naar interessante websites ... Je ondersteunt de gids en tegelijk geef je aan van welke bronnen de gids gebruik moet maken. Deze informatie kan zowel globaal als verdiepend zijn.

### TIP:

Plaats de informatie op Dropbox of een andere onlineplek waar iedereen toegang toe heeft. Op die manier kunnen de gidsen er zelf ook informatie aan toevoegen en stimuleer je openheid en kennisdeling.

### 3. Draaiboeken

Een interessante optie is om rondleidingen schematisch uit te schrijven voor de gidsen, als een soort draaiboek. Hierin breng je informatie samen over het thema en de aanpak, een beschrijving van het parcours met aanwijzingen over de stopplaatsen en wat per stopplaats verteld kan of moet worden, en de timing en praktische afspraken. Deze draaiboeken bieden de gidsen een duidelijk handvat bij het voorbereiden van nieuwe rondleidingen, terwijl er nog voldoende vrijheid is om er een eigen stempel op te drukken.

### 4. Voorbeeldrondleiding

Het organiseren van een voorbeeldrondleiding is een andere vorm van ondersteuning bij het inwerken in een nieuwe rondleiding. Een gids die betrokken was bij de ontwikkeling geeft de hele rondleiding voor de andere gidsen. Nadien is er ruimte om vragen te stellen en indrukken en ideeën uit te wisselen.

### 5. Observeren van rondleidingen

Het observeren van rondleidingen gegeven door ervaren gidsen is een effectieve methode om nieuwe gidsen in te werken. De nieuwe gids leert de inhoud en aanpak van diverse rondleidingen kennen, en maakt tegelijk kennis met de collega's en hun manier van rondleiden. Het observeren is niet bedoeld om de gids te beoordelen, maar om te leren en inspiratie op te doen. Het is ook de gemakkelijkste manier om nieuwe gidsen vertrouwd te maken met de specifieke gidsmethodieken waarvoor jouw organisatie heeft gekozen. Het is aan te raden om achteraf altijd een gesprek te plannen tussen de observator en de gids; zo kunnen ervaringen worden vergeleken, vragen worden gesteld en tips worden gegeven.

**TIP:**

Laat de gidsen bij het observeren gebruik maken van een observatie-instrument. Dat zal hun observaties gerichter en rijker maken.



INSTRUMENT – SCHEMA: Voorbeeld observatie-instrument

INSTRUMENT – TEKST:

Tips voor het gebruik van het observatie-instrument

INSTRUMENT – TEKST: Tips voor een feedbackgesprek

---

**TIP:**

Door het observeren van rondleidingen te integreren in het inwerktraject creëer je een cultuur waarin het normaal is dat rondleidingen worden geobserveerd en dat er over inhoud en aanpak wordt gesproken.

## 6. Persoonlijke coach

Persoonlijke begeleiding is van grote waarde: iemand bij wie de gids terecht kan met vragen, die uitleg geeft, de weg wijst, een rondleiding observeert en feedback geeft en af en toe informeert hoe het gaat. Deze rol kan worden opgenomen door een medewerker van de organisatie of door een ervaren gids.

### **Kwaliteitsmedewerker of gidsverantwoordelijke**

We hebben het al eerder aangehaald: het is ideaal wanneer één medewerker van de organisatie de eindverantwoordelijkheid op zich neemt voor de gidsenwerking. Deze persoon kan dan ook de ondersteuning van de gidsen tijdens hun inwerkperiode op zich nemen. Afhankelijk van de situatie en de gids kan deze begeleiding eerder praktisch dan wel coachend zijn.

### **Peter of meter**

Een peter of meter is een ervaren gids die de nieuwe collega onder de vleugels neemt en ondersteunt bij het inwerken. De verantwoordelijke medewerker van de organisatie maakt in dat geval duidelijke afspraken met de peters en meters over wat er precies van hen wordt verwacht. Ligt het eerder in de lijn van wegwijs maken en beschikbaar zijn voor vragen? Of wordt een coachende rol verwacht inclusief het observeren van rondleidingen en geven van feedback?

## 7. Reflectie-instrument

Een reflectie-instrument ondersteunt het inwerkproces omdat het de gidsen stimuleert om actief en bewust na te denken over hun ervaringen, handelen, gedrag, houding en keuzes. Deze reflecties vormen een goed uitgangspunt en absolute meerwaarde voor een feedbackgesprek met de coach.



INSTRUMENT – SCHEMA: Voorbeeld reflectie-instrument

---

## 8. Inwerktraject

Je kan ook alles wat je als organisatie wil meegeven in een soort inwerktraject of cursus gieten. Wanneer er bijvoorbeeld meerdere gidsen in één keer werden aangenomen kan dat efficiënt zijn. In zo'n traject zit dan de kennismaking met de organisatie, sessies over inhoudelijke thema's en workshops rond gidstechnieken zoals interactieve vaardigheden of verteltechnieken.