



Belangeloos advies voor iedereen

Telefoon Stadsgidsen 06 139 46 339 - E-mailadres: stadsgidsen@gildedebevelanden.nl

HANDLEIDING VOOR DE STADSGIDSEN 't GILDE DE BEVELANDEN

INLEIDING

Deze handleiding dient als:

- inwerkdocument voor aspirant gidsen
- houvast bij selectiegesprekken met aspirant gidsen
- taak- en functiebeschrijving voor aspirant en ervaren gidsen.
- Zelf-evaluatiemiddel voor ervaren stadsgidsen.

1. DOELSTELLING STADSGIDSEN

Stadsgidsen van 't Gilde willen tijdens rondleidingen en lezingen deskundig, objectief en interactief kennis en achtergronden overdragen m.b.t. cultuurhistorische monumenten en omstandigheden, met het doel ertoe bij te dragen dat deelnemers méér genieten van cultuur en historie en tevens méér inzicht krijgen in hoe bepaalde monumenten, gebeurtenissen en omstandigheden tot stand zijn gekomen. Dit doel wordt nagestreefd in samenwerking met relevante cultuurhistorische organisaties. De kwaliteit van het aanbod wordt gegarandeerd door een grondige selectie van aspirant gidsen, collegiale ondersteuning en bijscholing door studiebijeenkomsten, excursies, zelfevaluatie en zelfstudie en actieve deelname aan cultuurhistorische projecten.

2. OMSCHRIJVING ACTIVITEITEN GILDE WANDELINGEN

De stadsgidsen van 't Gilde De Bevelanden hebben geen voorgeschreven route, deze wordt aangegeven door de vertrek- en aankomstpunten volgens de met de opdrachtgever gemaakte afspraak.

Normaal worden afspraken gemaakt voor een wandeling binnen de historische binnenstad van Goes maar afwijkingen zijn in overleg altijd mogelijk.

Van de gidsen wordt verwacht dat zij hun kennis niet alleen in een bepaalde volgorde kunnen brengen, maar zich aanpassen aan de gevraagde begin- en eindpunten.

Zij bepalen hun route zelf, tenzij uit de afspraakbevestiging blijkt dat de opdrachtgever aandacht voor een of meer bepaalde objecten heeft gevraagd.

SPECIALISTISCHE WANDELINGEN

Op verzoek van de opdrachtgever kan door enkele gidsen o.a. worden uitgevoerd:

- een Historische wandeling door Goes,
- een Maritieme wandeling door Goes,
- Smikkeltocht door Historisch Goes,
- een rondleiding in het Stadhuis op de Grote Markt,
- een Busrit door de Zak van Zuid-Beveland.

BIJZONDERE LOCATIES

In bijzondere gevallen kunnen de gidsen worden gevraagd als gids op bijzondere locaties, zoals bij Monumentendag, het Stadhuis, de Grote Kerk, Monument Jachthaven De Werf, De Korenmolen en/of in het Historisch Museum de Bevelanden.

Ook andere situaties zijn denkbaar, e.e.a. in overleg met aanvrager en betreffende gids.

BESCHIKBAARHEID

De gidsen worden voor een specifieke rondleiding gevraagd door de coördinator of diens vervanger, en kunnen altijd aangeven dat ze verhinderd zijn. Wel wordt verwacht dat hij/zij vooral in drukke perioden zoveel mogelijk beschikbaar zullen zijn.

VREEMDE TALEN

Ingeval de opdrachtgever vraagt in een ander taal te gidsen, zijn er mogelijkheden voor Engels, Duits en Frans. Echter, niet iedere gids kan in een andere taal gidsen, dus de mogelijkheden zijn beperkt. De gidsen die een taal voldoende machtig zijn, zijn bekend bij de coördinator.

3. TAKEN VAN DE GIDS TEN BEHOEVE VAN RONDELEIDINGEN

De rol van de stadsgids bestaat erin groepen of individuele bezoekers te begeleiden bij het bezoeken van de stad en haar monumenten, historische plekken, gebouwen en musea.

De gids geeft hen op een interactieve manier informatie over het cultureel, sociaal, historisch, artistiek en natuurlijk erfgoed op een begrijpbare, inspirerende en onderhoudende manier, in de taal van de bezoeker.

ALGEMENE KENNIS DIE VAN EEN STADSGIDS WORDT VERWACHT

Kennis van de stad/streek op het vlak van geschiedenis, aardrijkskunde, burgerlijke en kerkelijke gebouwen, kunst en cultuur, politieke en maatschappelijke context, sagen en legenden en lokale gebruiken, inzicht in verbanden, kennis van de stad in al haar aspecten. Kunnen toepassen van deze kennis in een concrete situatie.

VERHINDERING

Voor het geval dat een gids kort voor de wandeling toch verhinderd blijkt door welke reden ook, moet hij/zij zo snel mogelijk de coördinator bellen zodat een vervanger kan worden gezocht. Kan deze niet worden bereikt dan regelt de gids dit zelf met een collega.

INFORMEREN EN VOORBEREIDEN

De gids wordt zo veel mogelijk geïnformeerd over de te gidsen groep en de gemaakte afspraken met behulp van de naar de gids gemaakte of gezonden kopie van de opdrachtbevestiging. Hierop wordt extra beschikbare informatie apart in een kader aangegeven. (De opdrachtgever ziet deze extra informatie dus niet op zijn exemplaar!). De gids treft op basis hiervan de nodige voorbereiding.

ROUTE CONTROLE

De gids probeert op de hoogte te blijven van mogelijke obstakels op de route die hij denkt te nemen, bijv. afsluiting van straten enz. Indien nodig verkent de gids op voorhand het parcours van de rondleiding.

WELKOM HETEN

De gids verwelkomt de bezoekers en stelt zichzelf voor als gids van 't Gilde de Bevelanden (is fatsoenlijk en biedt voorspelbaarheid en vertrouwen).

INFORMATIE INWINNEN

De gids informeert zo mogelijk naar de herkomst, de denk- en leefwereld van de bezoekers. (welgemeende interesse; de informatie die daaruit voortkomt kan van pas komen tijdens de rondleiding)

PROGRAMMA

De gids zorgt zich zo goed mogelijk te houden aan het gewenste tijdschema en gewenste voorkeurslocaties van de gasten; hij/zij verandert desnoods al wandelend het aanvankelijk opgestelde routeplan om hieraan te kunnen voldoen.

WENSEN VAN DEELNEMERS

De gids heeft oog en oor voor de interesses en behoeften van deelnemers en hun wensen.

Dat kan leiden tot een gemotiveerde aanpassing van het programma. (Aanpassingen zijn mogelijk vanuit eigen inzicht en initiatief van de gids als de gegeven omstandigheden tijdens de rondleiding daartoe aanleiding geven)

INFORMATIE VERSTREKKEN

De gids verstrekt tijdens de rondleiding informatie over lokale toeristische, artistieke, culturele, sociale, historische of natuurlijke feiten en informeert de deelnemers over onder andere tradities, gewoonten, economie en/of actuele toestanden binnen het kader van het type rondleiding (dat vergt een brede kijk op zaken). Rondleiden gebeurt in Algemeen Beschaafd Nederlands (ABN) of eventueel een andere overeengekomen taal die de gids goed machtig is. De gids laat zich leiden door de algemeen gangbare fatsoensnormen en omgangsvormen die bij een openbare functie passen en redelijkerwijs mogen worden verwacht. Hij/zij zorgt ervoor geen platvloerse uitdrukkingen of discriminerende taal te gebruiken.

INTERACTIEF RONDLEIDEN

De gids leidt zo interactief mogelijk rond; tracht regelmatig terug te koppelen naar bezoekers met vragen en opmerkingen om zo het getoonde te toetsen aan de ervaringen en interpretaties van de deelnemers (al doende wordt de interesse gepeild, blijft de betrokkenheid levendig en kan de gids bijsturen op hoofd- en bijzaken. Ook levert het informatie op over de concentratie van deelnemers)

ONVOORZIENE OMSTANDIGHEDEN

De gids wijzigt inhoud en tijdsduur van de rondleidingen in geval van onvoorziene omstandigheden en legt dat uit aan de deelnemers (dit kan bijv. te maken hebben met het weer, een deelnemer die onwel wordt in de groep, deelnemers blijken voor bepaalde aspecten geen interesse te hebben, er is een evenement ter plaatse dat voor geluidsoverlast zorgt, er zijn verbouwingswerkzaamheden, enz.)

PROBLEEMSITUATIES

De gids bemiddelt zonodig in probleemsituaties. (kan wrijving zijn binnen de groep deelnemers met publiek buiten de groep; komt gelukkig zelden voor)

VEILIGHEID

De gids heeft oog voor de veiligheid van de groep deelnemers en wijst hen zo veel mogelijk op eventuele risico's (denk aan: het verkeer, trappen en afstapjes, lage deurtjes, slecht plaveisel, etc.)

De gidsen van 't Gilde de Bevelanden zijn, tijdens de uitvoering van hun functie WA-verzekerd, ingevolge een collectieve verzekering van 't Gilde.

Ook voor ongevallen die voorkomen tijdens rondleidingen en tijdens het vervoer van of naar een rondleiding kan een beroep gedaan worden op een ongevallenverzekering die door de gemeente Goes is afgesloten voor vrijwilligers.

EVALUATIE EN AFSLUITING

Evalueren en afsluiten van een rondleiding en afscheid nemen van de deelnemers. (Is een zeer belangrijk moment. Tijdens de rondleiding is er een band ontstaan tussen gids en deelnemers. Daar hoort een goede manier van afscheid nemen bij.

Het is ook een belangrijk moment om de tevredenheid te meten over de rondleiding en dat kan weer materiaal opleveren tot zelfreflectie. Het biedt bezoekers bovendien de gelegenheid suggesties te doen over de rondleiding)

Tevens het moment voor de betaling van de wandeling. Indien contante betaling nodig is heeft de gids een "bevestigingsbrief tevens nota" van de coördinator ontvangen bij de relevante informatie over de groep.

4. PRAKTISCHE RICHTLIJNEN VOOR HET RONDLEIDEN

Als aanvulling op het vorige hoofdstuk enkele praktische richtlijnen bij het gidsen:

- Wees duidelijk voor de afgesproken tijd aanwezig op het vertrekpunt.
- Wees voorspelbaar: wie ben je, wat is 't Gilde de Bevelanden, wat gaan we doen, hoe lang duurt het?
- Vraag waar mensen vandaan komen; dat kan van pas komen tijdens de rondleiding.
- Wees objectief en vertel wat waar is of wat een legende is; of iets historisch onzeker is, of er een verschil van mening is tussen historici.
- Wees goed verstaanbaar; spreek niet te snel, te langzaam of te zacht.
- Zie er goed verzorgd uit.
- Neem bij het vertellen bij een monument of ander object een zodanige positie in dat je het nog kunt zien en dat je toch verstaanbaar blijft en in contact blijft met de bezoekers (bijv. niet met de rug naar de mensen toe staan)
- Gebruik humor en anekdotes.
- Gebruik (alledaagse) vergelijkingen (met het heden) ter verduidelijking.
- Kijk iedereen regelmatig aan en tracht met je blik alle deelnemers bij de rondleiding betrokken te houden. Geef iedereen aandacht en richt het focus niet uitsluitend op een beperkte groep (geïnteresseerde) mensen. De hele groep blijven boeien.
- Blijf interactief bezig; stel regelmatig een vraag aan de groep.
- Probeer bezoekers die te veel aandacht opeisen in de groep op een positieve wijze tot een andere houding te brengen.
- Beloon bezoekers die vragen stellen. Dat stimuleert anderen ook om vragen te stellen.
- Maak een praatje met deze of gene tijdens het overbruggen van de afstand tussen monumenten. Kondig aan dat je in de rondleiding op bepaalde gebeurtenissen en personen nog nader terug zult komen en doe dat ook. Dat geeft jezelf een rode draad en dat houdt deelnemers alert en "bij de les". Dat maakt de rondleiding tot een samenhangend geheel en verhoogt de kwaliteit ervan.

- Wees niet kritiekgevoelig, ga niet verbaal in gevecht met leden van de groep.
- Blijf objectief ook als deelnemers dubieuze opmerkingen maken.
- Als je merkt dat de aandacht, interesse verslapt en jij en/of bezoekers hebben daar merkbaar last van, stel dat dan desnoods bespreekbaar.
- Besteed aandacht aan het afronden en afscheid nemen.

Als je meeloopt met een rondleiding van een collega interveniër of becommentarieer dan niet ongevraagd. Evaluatieve opmerkingen in het kader van collegiale ondersteuning zijn na afloop (buiten de aanwezigheid van deelnemers) van harte welkom.

BELANGRIJK! Neem uw mobiele telefoon mee tijdens een wandeling en houd deze ingeschakeld vanaf enige tijd voor het vertrek. Zodoende kunnen problemen rond het vinden van de groep worden opgelost. Tevens kan de coördinator u nog bereiken als de gasten hem bellen wegens vertraging etc. In sommige gevallen deelt de gast zijn mobiel nummer mede, dat u dan op de opdrachtbevestiging vindt.

5. OPBOUWEN EN ONDERHOUDEN VAN DESKUNDIGHEID

Een goede stadsgids rust niet op zijn lauweren als na zijn inwerkperiode het wandelen lukt, maar blijft kritisch op zichzelf en op de eigen opvattingen, ideeën en handelingen, en probeert zijn kennis uit te breiden en te verdiepen door:

ZELFSTUDIE

De gids verwerkt verkregen informatie, houdt gegevensbestanden bij en doet aan bronnenstudie. Hiertoe is eigen informatiemateriaal van 't Gilde beschikbaar bij de coördinator.

Bovendien is in de Bibliotheek Oosterschelde Goes heel veel informatie beschikbaar.

Op relevante actuele info en nieuw ontdekte feiten wordt gewezen door de coördinator of door collega's tijdens gidsenvergaderingen of excursies. Regelmatig wordt nieuw verkregen informatie door middel van e-mail verspreid via de coördinator. De gidsen hebben allen op kosten van 't Gilde een lidmaatschap van de Vereniging Vrienden van het Historisch Museum De Bevelanden en zo doende een omvangrijke bron van informatie. Voorts een gezamenlijk abonnement op het Tijdschrift "De Spuije" van de Heemkundige Kring De Bevelanden.

BIJSCHOLING

De gids is zelf alert op de mogelijkheden zijn kennis te vergroten. Gidsen is een voortdurend leerproces. Vanuit de gidsenvergadering worden suggesties aangeboden.

Regelmatig worden excursies georganiseerd. Het eigen documentatiemateriaal van 't Gilde wordt actueel gehouden. Gidsen van 't Gilde wisselen regelmatig informatie en ervaringen met elkaar uit over rondleidingen, artikelen, relevante boeken, tentoonstellingen, programma's in de media.

SAMENWERKINGSCONTACTEN.

Het Gilde onderhoudt contacten met instellingen voor cultuur, historie en toerisme om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen, gezamenlijke projecten uit te voeren, in te springen op actuele ontwikkelingen, activiteiten op elkaar af te stemmen.

SLEUTELVAARDIGHEDEN

Samenvattend kunnen de volgende sleutelvaardigheden voor stadsgidsen worden benoemd: Didactische vaardigheid - Sociale vaardigheid - Communicatieve vaardigheid - Bereid zijn te leren - Flexibel zijn - Gevoel voor esthetiek - Imagobewust zijn - Klantgerichtheid - Kunnen omgaan met stress - Kunnen organiseren - Kwaliteitsbewust werken - Leiding kunnen geven - Milieubewust werken - Problemen kunnen oplossen - Veiligheidsbewust werken - Objectief zijn.

6. ORGANISATIE EN ADMINISTRATIE

De werkwijze is dat rondleidingen worden aangevraagd bij de coördinator. Deze legt de gegevens van de groep vast en bespreekt dat vooraf het bedrag dient te worden overgemaakt op bankrekening van 't Gilde de Bevelanden. De opdrachtgever krijgt een "Bevestigingsbrief tevens Nota" toegezonden met de relevante afspraken en het bankrekeningnummer van 't Gilde de Bevelanden. Bij uitzondering of op uitdrukkelijk verzoek van de opdrachtgever wordt hier incidenteel afgeweken. Indien nodig rekent de gids af met de opdrachtgever aan het einde van de wandeling. (Deze is dan in bezit van de bevestigingsbrief tevens nota). De gids stort het bedrag op de rekening van 't Gilde De Bevelanden.

Het huidige tarief is € 2,50 per persoon (2012)

Voor de gids in een vreemde taal wordt € 10,- per groep extra gerekend (2012)

Minimum bedrag € 25,- (Groepen minder dan 10 personen).

Voor scholen wordt per groep € 25,- gerekend (max. 18 leerlingen per groep).

Uitzondering hierop zijn de gratis rondleidingen tijdens de schoolvakanties. Deze gratis rondleidingen worden in de huis-aan-huisbladen tijdig bekend gemaakt.

Voor overige activiteiten zie de prijslijst.

De gids verstrekt achteraf omtrent door hem/haar gedane rondleidingen gegevens over werkelijke aantallen, ontvangen gelden en fooien (komt nog zeldzaam voor).

Wie een fooi of gift in natura ontvangt mag deze behouden. Wel wordt hiervan melding gemaakt bij de coördinator.

Overboekingen dienen te geschieden op de rekening : **IBAN NL47 Rabo 0103 4374 87**

t.n.v. Stichting 't Gilde De Bevelanden met datum wandeling/activiteit. (het is belangrijk dat dit accuraat gebeurt, voor de statistiek, maar vooral voor het financiële aspect.).

MUTATIES IN PERSOONLIJKE GEGEVENS

Geef wijzigingen in uw persoonlijke omstandigheden, als adres, telefoon, geblokkeerde tijden, vakanties, ziekte enz. tijdig door aan uw coördinator.

7. INWERKEN NIEUWE GIDSEN

De aspirant gids wordt zonodig op een wachtlijst geplaatst.

Dan geldt de volgende gang van zaken bij het inwerken van een rondleiding:

- Na een positief verlopen intakegesprek met de coördinator of dienst plaatsvervanger en één bestuurslid wordt hij/zij in staat gesteld om minimaal 3x mee te lopen met wandelingen.
- Er wordt een mentor (seniorgids) toegewezen.
- Bij de eerste zelf uitgevoerde rondleiding gaat de mentor mee en wordt door hem de wandeling achteraf geëvalueerd.
- Dat kan zich zonodig een keer herhalen.
- Aan de coördinator wordt teruggemeld door mentor en aspirant rondleider hoe het inwerktraject is verlopen
- De nieuwe stadsgids gaat daarna zelfstandig op pad.

8. WAT BIJDT 'T GILDE DE BEVELANDEN AAN EEN STADSGIDS?

- * Informatie over de functie (zie deze handleiding)
- * Een goede inwerkprocedure.
- * Een leuke vrijetijdsbesteding waarbij men over het algemeen positief ingestelde deelnemers uit binnen- en buitenland ontmoet
- * Actuele informatie op cultuurhistorisch terrein van coördinator en collega's.
- * Een stukje persoonlijke ontplooiing op cultuurhistorisch terrein.
- * Ondersteuning door leuke, deskundige collega's.
- * Een persoonlijke vergoeding voor de rondleidingen van € 7,50 (2011/2012).
- * Onkostenvergoeding voor noodzakelijke gemaakte kilometers).
- * 1 x per jaar een vergadering omstreeks februari/maart met verslag van het afgelopen jaar,
- * 1x per jaar een bijeenkomst waarbij de mogelijkheid zich voordoet om een object in de stad nader te verkennen waarbij het gezellig samenzijn met eventueel actuele informatie het sluitstuk vormt.
- * 1 x per jaar een adviseursmiddag, waarbij door het bestuur de nodige informatie over 't Gilde wordt besproken.
- * Gratis groepslidmaatschap van de Vereniging Vrienden van het Historisch Museum.
- * Gratis groepsabonnement op het tijdschrift "De Spuije" van de Heemkundige Kring De Bevelanden.
- * Gratis deelname aan alle lezingen in het Historisch Museum de Bevelanden
- * Gratis toegang tot het Historisch Museum de Bevelanden.

9. WAT WORDT VAN EEN GIDS VERWACHT?

- Gemotiveerde, enthousiaste uitstraling bij rondleidingen en lezingen
- Optreden daarbij volgens de in de handleiding neergelegde richtlijnen
- Dragen van de verstrekte Gildespeld (badge) bij rondleidingen en lezingen
- Een collegiale opstelling
- Vergaderingen bijwonen en melding maken van eventuele verhindering
- Ruim voor aanvang aanwezig zijn bij wandelingen of andere afspraken .
- Zo spoedig mogelijk melden als een vastgestelde rondleiding of lezing niet uitgevoerd kan worden, zodat voor vervanging gezorgd kan worden.
- Rondleidingen of lezingen overnemen van collega's die plots verhinderd zijn (indien men beschikbaar is)
- Indien nodig innen en afdragen van deelnamegeld bij rondleidingen en lezingen.
- Zaken signaleren die voor collega's en de organisatie van de stadsgidsen van belang zijn.
- Streven naar een positieve beeldvorming van de stadsgidsen van 't Gilde De Bevelanden
- Alles nalaten wat een positieve beeldvorming schaadt.

10. ONVOORZIEN

Over hetgeen niet in dit document is vastgelegd besluit de coördinator, zo mogelijk na Raadpleging van het Bestuur.

11. EVALUATIE.

Jaarlijks zal deze handleiding door het bestuur worden geëvalueerd.

Goes, vastgesteld d.d. 22 mei 2012.

Noot:

Voor het opstellen van deze handleiding is als basis gebruik gemaakt van een document van Gilde de Baronie Breda / maar ook aangepast aan de werkwijze in Dordrecht. Zij hebben voor het opstellen ook geraadpleegd: Profiel Gids van de sector Toerisme van de Sociaal Economische Raad van Vlaanderen; april 2002. Publiceren van deze tekst buiten het Gilde is niet toegestaan.
November 2011