

Bundel al de relevante informatie over (de werking van) de organisatie in een map of draaiboek. Beschrijf zowel wat de gids van de organisatie mag verwachten als wat de organisatie van de gids verwacht. Omschrijf de do's-and-don'ts, de kleine en grote afspraken.

**We zetten hier enkele mogelijke topics op een rij.**

## 1. De organisatie

Laat de gids kennismaken met de organisatie. De gids moet niet alleen weten binnen welk kader hij functioneert, hij moet ook als een ambassadeur voor de organisatie kunnen optreden. Wat is typerend, wat is belangrijk?

- **Missie en visie.**

Deze sturen de hele organisatie, ook (het verhaal achter) het aanbod en het gidsenprofiel.

- **Verleden – heden – toekomst.**

Hoe lang bestaat de organisatie, welke ontwikkelingen zijn er geweest, wat zijn de toekomstplannen? Een inkijk in de geschiedenis en de toekomst geven inzicht in het functioneren vandaag.

- **Visie op kwaliteit.**

Wat vind je als organisatie belangrijk? Welke normen en waarden hanteer je met betrekking tot kwaliteit? Waar streef je naar?

- **Structuur.**

Is de organisatie een VZW, een vrijwilligersorganisatie, een stedelijke structuur ...? Hoe zit de beslissingsstructuur in elkaar (Raad van Bestuur, Algemene Vergadering ...)?

- **Medewerkers.**

Zorg voor een lijst met de namen, functies en indien relevant contactgegevens van de medewerkers op het secretariaat, het bureau en/of infokantoor, de mensen van het bestuur ...

## 2. Reservatie en verdeling van de rondleidingen

De boeking kan intern of via een boekingskantoor gebeuren. Leg het systeem helder uit en licht ook duidelijk toe hoe de rondleidingen worden verdeeld. Daarnaast is het belangrijk om te beschrijven hoe de informatie over de groep na reservatie doorstroomt naar de gids en op welke informatie de gids mag rekenen.

- Wie is verantwoordelijk voor de reservaties? Geef een lijst met namen en contactgegevens.
- Hoe gebeuren de reservaties? Hoe werkt het reservatiesysteem? Welke stappen worden er gezet?
- Wat gebeurt er wanneer een rondleiding wordt geboekt? Wat zijn de afspraken in verband met de verdeling van de rondleidingen?
  - Wanneer en hoe moet de gids zijn beschikbaarheid doorgeven?
  - Wanneer en hoe krijgt de gids de vraag om een rondleiding te geven?

- Wat wordt er vervolgens verwacht? Binnen welke termijn moet de gids reageren?
- Op welke manier wordt de gids geïnformeerd over de kenmerken van de groep en de praktische afspraken?
- Hoe gaat de gids om met ziekte en onverwachte omstandigheden? Wat moet je doen als je toch niet kan rondleiden?

### 3. Informatiedoorstroming

Omschrijf welke informatie de gids mag verwachten en wanneer en hoe hij die zal krijgen.

- Welke informatie kan de gids verwachten?
  - Praktische informatie: over rondleidingen, veranderingen aan het parcours, nieuwe regels of afspraken ...
  - Inhoudelijke informatie: nieuwe achtergrondinformatie over de thema's van de rondleidingen, de stad, het museum.
  - Inspiratie en tips: artikels, boeken, websites, rondleidtips ...
  - ...
- Via welke kanalen wordt de informatie verspreid en hoe vaak?
  - E-mail: van wie mag de gids bericht verwachten en hoe vaak?
  - Overleg: is er een gidsenvergadering? Hoeveel keer per jaar wordt die ingericht?
  - Informatiebakjes: wordt de informatie niet alleen digitaal verstuurd? Is er ook een fysieke plek waar informatie ter inzage ligt en/of wordt verdeeld?
  - Nieuwsbrief: is er een interne nieuwsbrief? Bijvoorbeeld eens per maand met de laatste nieuwtjes?
  - Digitaal platform: is er bijvoorbeeld een Facebookgroep of Dropbox? Op welke manier kan de gids zich aanmelden en deelnemen?
  - ...
- Hoe kunnen de gidsen contact opnemen met de organisatie? Bij wie kan je als gids terecht met vragen of informatie?
- Zijn er manieren waarop het contact en de informatiedoorstroming tussen de gidsen onderling worden gestimuleerd?
  - Gidsenvergaderingen en/of informele samenkomsten.
  - Informatiebakjes.
  - Een digitaal platform zoals een Facebookgroep of Dropbox.
  - Een gidsenkamer waar de gidsen elkaar kunnen ontmoeten op kantoor.
  - ...

### 4. Gidsenwerk

Licht de diverse aspecten van het gidsenbeleid toe.

- **Deontologische afspraken:** wat zijn de regels in verband met het omgaan met fooien, het geven van gratis rondleidingen (bijvoorbeeld aan vrienden of familie), het maken van reclame, het respectvol en duurzaam omgaan met de omgeving ...?

- **Sollicitaties:** kunnen nieuwe gidsen zich altijd aanmelden, wordt er een vacature uitgeschreven wanneer er een tekort is, of wordt er eens per jaar een oproep gedaan? Tot wie kunnen kandidaten zich wenden voor meer informatie?
- **Inwerken:** beschrijf de inwerkperiode voor nieuwe gidsen. Welke ondersteuning bied je als organisatie en wat wordt er van de gids verwacht?
- **Bijscholing en kennisdeling:** beschrijf op welke manier je bijscholing organiseert en kennisdeling stimuleert.
  - Mogelijkheid tot het observeren van rondleidingen van collega's.
  - Mogelijkheid tot het gratis bijwonen van lezingen.
  - Organisatie van werkbezoeken bij andere organisaties.
  - Organisatie van inhoudelijke en/of methodische cursussen.
  - Regelmatig observeren van de rondleidingen met aansluitend een feedbackgesprek.
  - Gezamenlijke voorbereiding van nieuwe rondleidingen.
  - ...
- **Evaluatie:** op welke manier en hoe vaak wordt de kwaliteit van de rondleidingen geëvalueerd? Welke consequenties zijn er voor een mindere prestatie?

## 5. Feedback van klanten

Informeert de gids over het systeem van klantenbevraging. Beschrijf duidelijk wat je op dat vlak van de gids verwacht, bijvoorbeeld de klanten uitnodigen om de enquête in te vullen.

Omschrijf ook hoe en wanneer de resultaten van de bevraging naar de gidsen worden teruggekoppeld en welke acties daaraan worden verbonden.

## 6. Andere werkzaamheden

Beschrijf of er nog andere activiteiten zijn binnen de organisatie waaraan de gids kan participeren, zoals het uitwerken van rondleidingen of het deelnemen aan een werkgroep.

## 7. Statuut en betaling

Beschrijf onder welke statuten de gids bij jouw organisatie kan komen werken (bijvoorbeeld als zelfstandige, via een interimkantoor of als vrijwilliger). Informeert de gids over de mogelijkheden en verwijst eventueel naar organisaties waar hij terecht kan met vragen over zijn specifieke situatie.

Informeert de gids over de vergoeding per rondleiding en/of voor diverse programma's. Zijn er extra vergoedingen voor bijvoorbeeld avondwerk of een andere taal? Zijn er onkostenvergoedingen?

Hoe en wanneer wordt de gids betaald? Welke documenten moet de gids opmaken (schrijven van een factuur, invullen van een overzicht ...) en welke termijnen moet hij daarbij respecteren? Binnen welke periode krijgt hij